

Dagpatient på
Medicinsk Dagafsnit V
Århus Sygehus
3. måling

Dagpatient på
Medicinsk Dagafsnit V
Århus Sygehus
3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 455

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens dagpatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Dagpatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

Medicinsk Dagafsnit V, Århus Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

Resultaterne fra afdelingens dagpatienter kan ikke ses 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: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 6: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

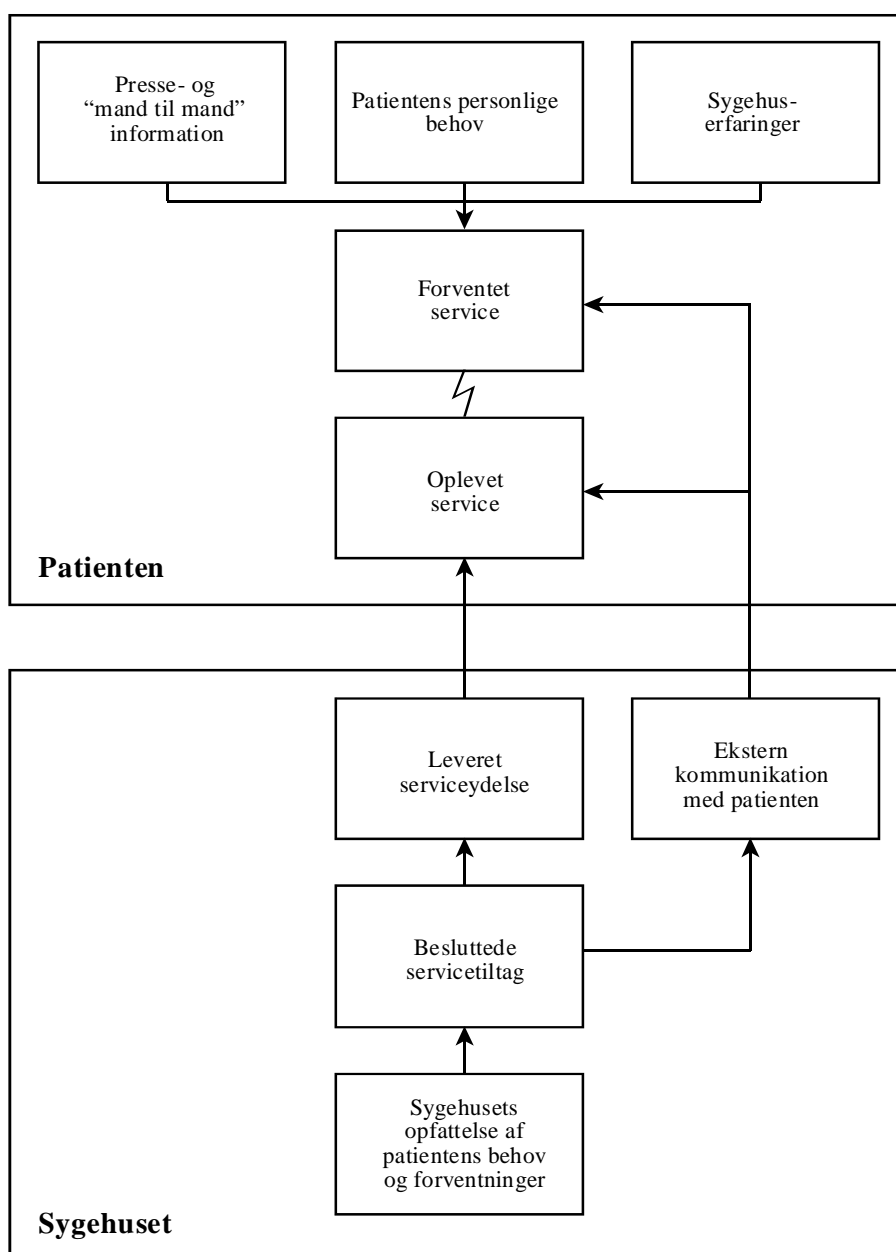
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets registreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

**Kommentarer
i rapportens
bilag**

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

**Validering af
skemaerne**

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

**Hård test af
hverdagen**

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at "pæne" sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

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

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

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

**Udsendelse og
indsendelse**

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

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

Mere om metoden

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 2003

Afdelingens speciale	Medicin intern
Antal indlagte	1.529
Heraf akut indlagte	608
Heraf planlagte	921
Gennemsnitligt antal sengedage	5,5
Belægningsprocent	97
Antal senge	18
Enestuer	2
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	8.265
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	18,5
Plejepersonalestillinger	42
Lægeseekretærstillinger	9,8
Samlet budgetramme	40,0

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingen

Medicinsk Afdeling V på Århus Sygehus er en intern medicinsk afdeling med speciale i leversygdomme (hepatologi) og mave-tarmsygdomme (gastroenterologi). Afdelingen har landsdelsfunktioner inden for grenspecialerne og har basisfunktioner i forhold til de interne medicinske patienter.

Etablering af afdelingen i 1992 har forbedret behandlingen af jyske patienter, som nu kan tilbydes specialistbehandling på et højt niveau. Det drejer sig f.eks. om medicinsk behandling af inflammatoriske tarmsygdomme, behandling af forhøjet blodtryk i portåren med komplikationer i form af åreknuder med blødning i spiserøret, bugvattersot, autoimmune leversygdomme, specielle former for leverkræft og underernæring.

Afdelingen er uddannelsessted for speciallæger i medicin og i lever- og mavetarmsygdomme. Mange af lægerne er derfor ansat i stillinger, der indgår i de pågældende uddannelser. Afdelingen indgår ligeledes i universitetets studenterundervisning af vordende læger, og der er altid studerende under oplæring på afdelingen. Som led i tilknytning til universitetet er der på afdelingen ansat 1 professor, 2 lektorer samt flere kliniske lærere. Specialernes forskningsområder er under hurtig opbygning.

Sengeafdelingen

Afdelingen har et sengeafsnit V. I afsnittet er der to enestuer, seks tosengsstuer og en firesengsstue. Der er bad og toilet på alle stuer.

Afdelingen har eget klinisk laboratorium, hvor der udføres funktionsundersøgelser af fordøjelsesorganerne.

Afdelingen er beliggende på 2. sal i nyrenoverede omgivelser fra 1996. Stuerne er udstyret med fjernsyn i loftet, telefon og radio ved hver seng. En stor del af sengene er elevationssenge. Der er rygeopholdsstue i hver afdeling og en hygge-krog på gangen. På gangen findes rullebord med friske drikkevarer samt opslagstavle, hvor bla. menuplanen kan ses.

Plejen er organiseret i to grupper, som ledes af en gruppeleder. Gruppelederen er også den person, der i samarbejde med lægen deltager i stuegang. Det tilstræbes, at alle arbejder med patientforløb.

Lægerne arbejder med kontaktlægeordning til patienter med komplicerede sygdomme/sygdomsforløb.

Ambulatorium/ Dagafsnit

Er en samlet enhed med 1 afdelingssygeplejerske og 6 sygeplejersker, og har derfor mulighed for at arbejde på tværs af ambulatorium og dagafsnit. Der er etableret kontaktsygeplejerskeordning, og der arbejdes på at etablere kontaktlægeordning til patienter med komplicerede sygdomme/sygdomsforløb.

Ambulatoriet	Ambulatoriet råder over to undersøgelsesstuer samt en tredje, der benyttes til forundersøgelser – journaloptagelse. Det er primært nyhenviste patienter eller patienter, som møder til kontrol igennem kortere eller længere perioder, der har forløb i ambulatoriet.
Dagafsnittet	Dagafsnittet råder over én stue med 5 lejer. Patienter møder til planlagte undersøgelser/behandlinger. Det kan dreje sig om koloskopi, varicekontrol med endoloop, gastroskopi m.m. Endvidere kan der tilbydes infusion, transfusion samt anden medicinsk behandling. Patienter med ascites kan ligeledes blive tappet. Dagafsnittet har et samtalerum, hvor patienterne samtaler med læge og sygeplejerske. I dagafsnittet sker ofte en opfølgning af et udført undersøgelses- og behandlingsprogram, som er etableret fra sengeafdelingen.
Patienthotellet	Afdelingen råder over fire hotelsenge, som både sengeafdelinger og dagafsnit kan benytte. Hotellet er beliggende lige over for afdeling V. Hotellet har de samme faciliteter som et ”rigtigt” hotel, hvor patienterne får eget værelse med bad. Herudover er værelset udstyret med tv, telefon, etc. Patienterne indtager måltiderne i hotellets restaurant.
Telefon-konsultation	Patienterne har mulighed for dagligt at ringe til sekretariatet imellem kl. 10.00-12.00 ved problemer eller ved behov for samtale med læge. Sekretæren fremskaffer det nødvendige journalmateriale, og den læge, der normalt ser patienten, kontakter efterfølgende denne telefonisk.
Forskning	Til afdeling V er tilknyttet et forskningslaboratorium, hvor en stor del af afdelingens undersøgelser og analyser foregår. Desuden har afdelingen ansat to projektsygeplejersker, som varetager de patientrelaterede opgaver i kliniske projekter.
Patientrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse	Afdelingen har arbejdet med at øge tilfredsheden gennem en forbedring af patientinformationen. Afdelingen har gennemført en undersøgelse, der afdækker, hvilken patientinformation, der efterspørges. Undersøgelsen har vist, at for sengeafsnit efterspørges primært information om dagligdagen på afdelingen og information om sygdommen, hvorimod oplysninger om afdelingens forskning vurderes mindre væsentlig. For patienterne i ambulatoriet og på dagafsnittet efterlyses primært oplysninger om sygdomme og ventetider. Afdelingen arbejder fortsat med at målrette informationen til de forskellige patientgruppers ønsker og behov.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for dagpatienter på Medicinsk Dagafsnit V

Patienter i procent af antal dagpatienter	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal	272
Alder		
0-18 år	3%	2%
19-39 år	44%	39%
40-59 år	35%	34%
60-69 år	12%	16%
70-79 år	6%	9%
80 år eller mere	0%	1%
Køn		
Mand	44%	44%
Kvinde	56%	56%
Diagnose		
Lever	15%	14%
Tarm	65%	64%
Almen medicinsk (andre)	20%	22%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 60

Der er udsendt i alt 272 breve til dagpatienter på

Medicinsk Dagafsnit V Århus Sygehus

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

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

Der indkom i alt 162 skemaer, svarende til en svarprocent på 60. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

Tidligere måling?

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

december 1999 - 93 svar. (1. gang)

november 2001 - 106 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i 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
Medicinsk Dagafsnit V, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	93	106	162	1.255
Antal besøg				
Kun 1 besøg	18%	13%	6%	11%
2-3 besøg	29%	21%	23%	24%
4-9 besøg	45%	39%	30%	35%
Mere end 9 besøg	8%	27%	40%	30%
Umiddelbart inden				
Indlagt på sengeafdeling	43%	45%	48%	34%
Patient i afd.s ambulatorie	43%	20%	28%	21%
Behandling hos egen læge	7%	19%	11%	26%
Andet	7%	15%	13%	18%
Alder				
0-18 år	1%	3%	2%	1%
19-39 år	42%	26%	39%	15%
40-59 år	34%	49%	34%	36%
60-69 år	15%	13%	16%	22%
70-79 år	6%	7%	9%	19%
80 år eller mere	1%	2%	1%	7%
Køn				
Mand	48%	46%	44%	47%
Kvinde	52%	54%	56%	53%
Bopæl				
Indenamtspatienter	94%	91%	88%	89%
Udenamtspatienter	6%	9%	12%	11%
Modersmål				
Dansk	98%	96%	97%	97%
Ikke dansk	2%	4%	3%	3%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	22%	29%	24%	32%
Erhvervsudd./håndværker	23%	29%	27%	28%
Videregående uddannelse	56%	40%	45%	31%
Andet	0%	2%	4%	8%
Søgt information				
Har søgt information	60%	46%	61%	40%
Har ikke søgt information	40%	54%	39%	60%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	98%	99%	96%	95%
Pårørende	2%	1%	4%	5%

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

3. Dagpatienterne

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Elleve tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk Dagafsnit V, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 162 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	70%	22%	6%	2%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	86%	11%	2%	1%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	88%	6%	1%	5%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	77%	18%	2%	4%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	86%	10%	1%	3%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	58%	33%	7%	1%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)	75%	19%	5%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	67%	18%	6%	10%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	75%	12%	2%	10%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	81%	14%	2%	2%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	38%	15%	12%	35%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste dagpatientbesøg.

4. Elleve spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger

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

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

Svar på 11 centrale spørgsmål

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

Andet kan have betydning for den enkelte

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

TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra dagpatienter på Medicinsk Dagafsnit V, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal ³	93	106			
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	22%	31%	28%	28%	16%	39%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	17%	13%	13%	8%	3%	13%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	6%	8%	7%	4%	2%	9%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	22%	27%	21%	19%	10%	27%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	4%	9%	11%	7%	1%	13%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	41%	47%	41%	31%	19%	47%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivikninger mv)	23%	34%	24%	19%	12%	34%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	27%	35%	26%	21%	11%	35%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	16%	16%	17%	11%	4%	16%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	25%	27%	16%	12%	5%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	35%	32%	42%	26%	17%	42%

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

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

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

Patienternes svar	Patienternes procentvise svarfordeling på de 11 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.
Kommentarer til spørgsmålene	Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende dagpatientbehandlingen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.
Forskel på patienterne?	Herudover er de 11 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre dagafsnit	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens 11 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på dagafsnittet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det dagafsnit, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets dagafsnit fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	89	101	154	1.255		
Ja	30%	36%	28%	26%	8%	38%
Nej	70%	64%	72%	74%	92%	62%

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	90	106	153	1.255		
Ja	6%	9%	14%	7%	2%	19%
Nej	94%	91%	86%	93%	98%	81%

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

5. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger

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

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

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

Kompetencen skal sikres

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

For mange lægekontakter?

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

For mange plejepersonkontakter?

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	92	105			
Fem stjerner (enestående)	24%	23%	26%	30%	31%	23%
Fire stjerner (godt)	61%	57%	58%	58%	65%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	13%	16%	16%	10%	3%	16%
To stjerner (dårligt)	1%	3%	0%	1%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	0%	0%	1%	1%

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

6. Samlet indtryk af afdelingen

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

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på afsnit og dagpatienter?

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

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- “Århus Amt – set med patientens øjne”, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- “Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- “Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Kroghstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- “Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- “Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

17. Hvad er dit samlede indtryk af dagafsnit NN?

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

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

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

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

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

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

25. Din uddannelse? (patientens)

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

21. Køn? (patientens)

- Mand Kvinde

22. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sydomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med dit patientforløb på dagafsnit NN

NN-sygehus (afd. nr.)

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

Antal gange (evt. cirka)

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

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

- Ja Nej Ved ikke

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

- Ja Nej Ved ikke

Bedes besvaret ud fra dit samlede dagpatientforløb:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

7. Forløb din modløgelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

10. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	74	20	6	35
	4-9 besøg	65	26	9	46
	Mere end 9 besøg	73	22	5	60
Søgt information	Har søgt information	72	20	8	93
	Har ikke søgt information	72	24	3	58
Køn	Mand	79	15	6	71
	Kvinde	66	27	7	88
Bopæl	Indenamtspatienter	73	20	6	139
	Udenamtspatienter	60	35	5	20
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	76	19	5	62
	40-59 år	68	26	6	53
	60-69 år	76	20	4	25
	70-79 år	57	21	21	14
	80 år eller mere	0	100	0	1
Modersmål	Dansk	73	21	6	150
	Ikke dansk	40	40	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	25	6	36
	Erhvervsudd./håndværker	77	16	7	43
	Videregående uddannelse	71	22	7	69
	Andet	43	57	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	20	6	152
	Pårørende	29	57	14	7
Diagnose	Lever	77	18	5	22
	Tarm	72	23	5	101
	Almen medicinsk (andre)	67	22	11	36
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	72	22	6	159

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	89	9	3	35
	4-9 besøg	84	13	2	45
	Mere end 9 besøg	85	13	2	61
Søgt information	Har søgt information	86	13	1	93
	Har ikke søgt information	92	5	3	59
Køn	Mand	90	7	3	71
	Kvinde	84	15	1	89
Bopæl	Indenampatienter	88	10	2	140
	Udenampatienter	80	20	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	84	15	2	62
	40-59 år	87	11	2	53
	60-69 år	92	4	4	26
	70-79 år	86	14	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	87	11	2	151
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	8	3	36
	Erhvervsudd./håndværker	93	7	0	43
	Videregående uddannelse	83	14	3	70
	Andet	71	29	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	11	2	154
	Pårørende	83	17	0	6
Diagnose	Lever	86	9	5	22
	Tarm	86	12	2	103
	Almen medicinsk (andre)	89	11	0	35
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	87	11	2	160

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	8
	2-3 besøg	94	6	0	34
	4-9 besøg	88	12	0	42
	Mere end 9 besøg	93	3	3	60
Søgt information	Har søgt information	93	5	1	91
	Har ikke søgt information	93	5	2	56
Køn	Mand	88	9	3	69
	Kvinde	96	4	0	85
Bopæl	Indenampatienter	93	5	1	138
	Udenampatienter	88	13	0	16
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	98	2	0	59
	40-59 år	87	12	2	52
	60-69 år	88	8	4	25
	70-79 år	100	0	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	94	5	1	146
	Ikke dansk	60	20	20	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	0	3	35
	Erhvervsudd./håndværker	93	5	2	42
	Videregående uddannelse	94	6	0	66
	Andet	71	29	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	5	1	147
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Lever	95	5	0	20
	Tarm	95	4	1	99
	Almen medicinsk (andre)	86	11	3	35
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	93	6	1	154

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	22	0	9
	2-3 besøg	88	12	0	34
	4-9 besøg	75	23	2	44
	Mere end 9 besøg	78	18	3	60
Søgt information	Har søgt information	76	22	2	92
	Har ikke søgt information	84	14	2	56
Køn	Mand	81	16	3	68
	Kvinde	78	20	1	88
Bopæl	Indenampatienter	79	19	2	137
	Udenampatienter	84	16	0	19
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	79	19	2	62
	40-59 år	77	21	2	53
	60-69 år	83	13	4	23
	70-79 år	85	15	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	80	18	2	147
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	22	3	36
	Erhvervsudd./håndværker	83	18	0	40
	Videregående uddannelse	84	13	3	69
	Andet	43	57	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	17	2	149
	Pårørende	57	43	0	7
Diagnose	Lever	80	20	0	20
	Tarm	80	17	3	102
	Almen medicinsk (andre)	76	24	0	34
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	79	19	2	156

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	91	9	0	34
	4-9 besøg	87	13	0	46
	Mere end 9 besøg	87	12	2	60
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	92
	Har ikke søgt information	84	14	2	57
Køn	Mand	88	12	0	69
	Kvinde	90	9	1	88
Bopæl	Indenampatienter	90	9	1	137
	Udenampatienter	85	15	0	20
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	95	5	0	62
	40-59 år	87	13	0	52
	60-69 år	88	12	0	25
	70-79 år	77	15	8	13
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	91	9	1	149
	Ikke dansk	50	50	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	11	3	35
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	0	42
	Videregående uddannelse	94	6	0	69
	Andet	71	29	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	9	0	151
	Pårørende	50	33	17	6
Diagnose	Lever	86	14	0	22
	Tarm	93	7	0	100
	Almen medicinsk (andre)	80	17	3	35
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	89	10	1	157

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	56	22	22	9
	2-3 besøg	63	34	3	35
	4-9 besøg	51	47	2	45
	Mere end 9 besøg	64	25	11	61
Søgt information	Har søgt information	56	37	6	94
	Har ikke søgt information	60	29	10	58
Køn	Mand	66	28	6	71
	Kvinde	53	38	9	89
Bopæl	Indenampatienter	59	32	9	140
	Udenampatienter	55	45	0	20
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	52	37	11	62
	40-59 år	60	36	4	53
	60-69 år	62	31	8	26
	70-79 år	79	14	7	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	59	34	8	152
	Ikke dansk	60	40	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	61	28	11	36
	Erhvervsudd./håndværker	60	35	5	43
	Videregående uddannelse	56	36	9	70
	Andet	57	43	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	59	33	8	153
	Pårørende	43	57	0	7
Diagnose	Lever	67	33	0	21
	Tarm	60	29	11	103
	Almen medicinsk (andre)	50	47	3	36
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	59	34	8	160

Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	67	22	11	9
	2-3 besøg	69	26	6	35
	4-9 besøg	83	13	4	46
	Mere end 9 besøg	75	20	5	61
Søgt information	Har søgt information	74	22	3	94
	Har ikke søgt information	78	15	7	59
Køn	Mand	82	14	4	71
	Kvinde	71	23	6	90
Bopæl	Indenampatienter	76	19	5	141
	Udenampatienter	75	20	5	20
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	77	21	2	62
	40-59 år	74	20	6	54
	60-69 år	73	15	12	26
	70-79 år	71	21	7	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	76	19	5	152
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	14	14	37
	Erhvervsudd./håndværker	77	21	2	43
	Videregående uddannelse	77	21	1	70
	Andet	57	29	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	19	5	154
	Pårørende	71	29	0	7
Diagnose	Lever	77	18	5	22
	Tarm	77	18	5	103
	Almen medicinsk (andre)	72	22	6	36
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	76	19	5	161

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	81	16	3	31
	4-9 besøg	61	33	7	46
	Mere end 9 besøg	77	14	9	57
Søgt information	Har søgt information	79	14	7	86
	Har ikke søgt information	67	29	4	52
Køn	Mand	74	20	6	65
	Kvinde	74	20	6	81
Bopæl	Indenampspatienter	75	19	6	128
	Udenampspatienter	67	28	6	18
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	72	24	3	58
	40-59 år	78	12	10	49
	60-69 år	73	27	0	22
	70-79 år	67	25	8	12
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	74	20	6	138
	Ikke dansk	75	0	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	70	18	12	33
	Erhvervsudd./håndværker	74	23	3	39
	Videregående uddannelse	80	17	3	64
	Andet	33	33	33	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	21	4	140
	Pårørende	50	0	50	6
Diagnose	Lever	86	14	0	21
	Tarm	73	20	6	94
	Almen medicinsk (andre)	68	23	10	31
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	74	20	6	146

Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71	29	0	7
	2-3 besøg	90	10	0	29
	4-9 besøg	77	16	7	43
	Mere end 9 besøg	84	14	2	57
Søgt information	Har søgt information	85	13	2	86
	Har ikke søgt information	81	15	4	52
Køn	Mand	84	13	3	63
	Kvinde	83	15	2	82
Bopæl	Indenampatienter	84	13	3	128
	Udenampatienter	82	18	0	17
Alder	0-18 år	50	50	0	4
	19-39 år	90	9	2	58
	40-59 år	79	19	2	47
	60-69 år	82	9	9	22
	70-79 år	85	15	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	84	13	3	137
	Ikke dansk	75	25	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	11	6	35
	Erhvervsudd./håndværker	89	8	3	36
	Videregående uddannelse	82	17	2	65
	Andet	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	14	2	138
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Lever	85	15	0	20
	Tarm	87	11	2	94
	Almen medicinsk (andre)	71	23	6	31
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	83	14	3	145

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	22	0	9
	2-3 besøg	91	9	0	34
	4-9 besøg	82	16	2	44
	Mere end 9 besøg	80	18	2	61
Søgt information	Har søgt information	85	13	2	94
	Har ikke søgt information	81	18	2	57
Køn	Mand	93	7	0	69
	Kvinde	76	20	3	89
Bopæl	Indenampspatienter	83	15	2	138
	Udenampspatienter	90	10	0	20
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	82	16	2	61
	40-59 år	87	9	4	53
	60-69 år	88	12	0	25
	70-79 år	71	29	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	83	15	2	149
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	24	3	37
	Erhvervsudd./håndværker	88	10	2	42
	Videregående uddannelse	87	12	1	68
	Andet	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	15	1	151
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Lever	95	5	0	22
	Tarm	81	17	2	101
	Almen medicinsk (andre)	83	14	3	35
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	84	15	2	158

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	50	13	38	8
	2-3 besøg	68	24	8	25
	4-9 besøg	50	31	19	32
	Mere end 9 besøg	56	21	24	34
Søgt information	Har søgt information	55	26	19	62
	Har ikke søgt information	66	21	13	38
Køn	Mand	53	30	17	47
	Kvinde	62	19	19	58
Bopæl	Indenampatienter	58	26	16	88
	Udenampatienter	59	12	29	17
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	59	23	18	39
	40-59 år	54	23	23	35
	60-69 år	67	22	11	18
	70-79 år	55	27	18	11
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	57	26	17	98
	Ikke dansk	75	0	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	60	32	8	25
	Erhvervsudd./håndværker	67	19	15	27
	Videregående uddannelse	52	26	22	46
	Andet	40	0	60	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	57	26	17	98
	Pårørende	71	0	29	7
Diagnose	Lever	80	7	13	15
	Tarm	55	27	18	62
	Almen medicinsk (andre)	54	25	21	28
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	58	24	18	105

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	9
	2-3 besøg	19	81	32
	4-9 besøg	38	62	45
	Mere end 9 besøg	27	73	59
Søgt information	Har søgt information	23	77	90
	Har ikke søgt information	35	65	57
Køn	Mand	27	73	67
	Kvinde	29	71	87
Bopæl	Indenamtspatienter	26	74	135
	Udenamtspatienter	42	58	19
Alder	0-18 år	50	50	4
	19-39 år	25	75	60
	40-59 år	23	77	52
	60-69 år	35	65	23
	70-79 år	36	64	14
	80 år eller mere	100	0	1
Modersmål	Dansk	27	73	145
	Ikke dansk	60	40	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	35	65	37
	Erhvervsudd./håndværker	30	70	43
	Videregående uddannelse	22	78	64
	Andet	33	67	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	27	73	147
	Pårørende	57	43	7
Diagnose	Lever	27	73	22
	Tarm	24	76	100
	Almen medicinsk (andre)	41	59	32
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	28	72	154

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	9
	2-3 besøg	3	97	33
	4-9 besøg	23	77	43
	Mere end 9 besøg	17	83	60
Søgt information	Har søgt information	11	89	91
	Har ikke søgt information	20	80	55
Køn	Mand	18	82	68
	Kvinde	12	88	85
Bopæl	Indenamtspatienter	14	86	134
	Udenamtspatienter	16	84	19
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	13	87	61
	40-59 år	16	84	51
	60-69 år	16	84	25
	70-79 år	8	92	12
	80 år eller mere	0	100	1
Modersmål	Dansk	14	86	144
	Ikke dansk	40	60	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	12	88	34
	Erhvervsudd./håndværker	19	81	42
	Videregående uddannelse	12	88	67
	Andet	0	100	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	14	86	146
	Pårørende	29	71	7
Diagnose	Lever	19	81	21
	Tarm	12	88	98
	Almen medicinsk (andre)	18	82	34
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit V	14	86	153

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	9
	2-3 besøg	86	14	35
	4-9 besøg	78	22	45
	Mere end 9 besøg	84	16	61
Søgt information	Har søgt information	83	17	93
	Har ikke søgt information	86	14	57
Køn	Mand	86	14	71
	Kvinde	82	18	87
Bopæl	Indenamtspatienter	84	16	138
	Udenamtspatienter	80	20	20
Alder	0-18 år	100	0	4
	19-39 år	84	16	62
	40-59 år	85	15	53
	60-69 år	80	20	25
	70-79 år	79	21	14
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	85	15	149
	Ikke dansk	60	40	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	74	26	35
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	42
	Videregående uddannelse	89	11	70
	Andet	57	43	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	151
	Pårørende	43	57	7
Diagnose	Lever	95	5	22
	Tarm	84	16	100
	Almen medicinsk (andre)	75	25	36
Afdeling i alt	Medicinsk Dagafsnit V	84	16	158

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer











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

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


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

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

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

-  *Det troede jeg, men jeg har erfaret, at jeg åbenbart hører mest til på afdeling V og ikke dagafsnit. Man kan ikke få fat i en person, der kan svare på spørgsmål, hvis man ikke er indlagt, altså hvis man ringer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der var egentlig ikke noget facit fra starten, men en slags prøven sig frem, og det vidste sig godt på forhånd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg skulle have besked på de undersøgelser, jeg havde været igennem, men der var ikke svar på noget. Blodprøven og urinobservation måtte tages om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Blev flyttet fra Randers Sygehus på grund af remicade behandling. NN stod for dette, uden nogen problemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ja, da jeg kom til samtale ved en af jeres speciallæger, fik jeg en masse at vide; men meget af det passede ikke til mig, så det blev et stort chok og for meget af gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg havde været indlagt i to måneder og fået stillet min diagnose, og da jeg egentlig troede, jeg var rask, kom det hele meget bag på mig. Det var svært at kapere det hele.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Vidste jeg skulle i remicode behandling, vidste ikke direkte hvad det var og indebar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Har gået til kontrol der igennem det seneste år, så derfor kender jeg rutinen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Der gik lang tid fra L3 fortalte, at jeg skulle indskrives på V, og til jeg faktisk modtog en indkaldelse. Jeg skulle rykke hos NN først.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *På det tidspunkt vidste man ikke, hvad der videre skulle ske.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Blev indlagt akut, så det var lidt nervøst for mig.*


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

 *Jeg følte i starten, at der var nogen usikkerhed og uenighed om diagnosen.*

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

 *Min kontaktsygeplejerske NN sørgede for, at jeg per telefon var velinformeret.*


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

 *Personalet brugte tid på at forklare, hvad der skulle foregå og gode til at give en varm hånd, når jeg var bange.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Talte med sygeplejersker og lægen.*


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

 *Har hele tiden været god information og tid til at få besvaret mine spørgsmål.*


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

 *Man får jo tilsendt en folder.*


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

 *Har altid fået et ordentligt svar, hvis jeg spurgte om noget.*


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

 *Utroligt informative medarbejdere og meget stor fleksibilitet med hensyn til tidsbestilling.*

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

 *Ja, med hensyn til behandlingen, men jeg blev lovet den samme læge og sygeplejerske til mine fremtidige konsultationer, hvilket ikke blev overholdt.*

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

 *Ingen kunne forudse det videre forløb efter starten.*

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



Min læge NN var rigtig god til at give sig rigtig god tid til at forklare mig hele forløbet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Manglede en udførlig forklaring af, hvad en kronisk tarmsygdom indebærer, og at det er for livet = ingen mulighed for helbredelse.











Respondentens svar: Nej













Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?

-  *Der er altid lang ventetid. Man taler altid med en ung læge, der ikke kender til ens sygdomme og tit ved jeg mere end dem, skal fortælle, hvad der står i journalen, den er også ret stor.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Blev skældt ud (men fortjent) bare ikke i situationen, hvor min unge datter var ved siden af.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Var altid smilene og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Meget venlig modtagelse. Jeg har været i centrum fra starten. Her har jeg kun haft med personale at gøre, som var helt 100% inde i min situation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Er meget i tvivl om, hvornår jeg har hørt til under medicinsk V eller dagafsnit V. Er modtaget OK.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ja, det er nogle rare sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det har sikkert været en periode, hvor der ikke var nogen henvendelsesskranke/personale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Nogle gange er ventetiden alt for lang op til 1,5 time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Forsøg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg har været meget tilfreds, sygeplejersker og læger er meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

-  *Meget søde sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Første gang blev jeg glemmt, og man kunne ikke finde min journal. Derefter god forklaring og undskyldning af sygeplejerske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Lever
-  *En utrolig venlighed og hjælpsomhed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Lang ventetid, op til en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Nej, blev behandlet som om, man ikke fejlede noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *God idé med venlig, men bestemt hjælp til selvhjælp.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Fuldt tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever
-  *Der er ikke meget ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Alt for stor ventetid op til en time selv om aftalt tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Forvirring omkring hvor jeg skulle henvende mig i starten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Alt foregik tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm



Hvor er receptionen. Eventuelt modtagelseskontor/skranke konstant bemanded. Og lige inden for døren til afdelingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Lidt ventetid som altid, men ellers fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Der var ofte lang ventetid: 1 timer eller mere.








Respondentens svar: Både og










Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

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

-  *Overnatter altid på patienthospitalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Andet ville være utænkeligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg vil foretrække det frem for indlæggelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Dette betragtes som en klar fordel, idet der ikke spildes tid, som kan bruges til andet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Når man kan være derhjemme, er det helt klart en fordel. I min situation er det vigtigt at kunne være i sit eget hjem med sit eget toilet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ja, det er rart, at man ikke behøver at overnatte der, når det ikke er nødvendigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Har man det godt vil jeg helst undgå overnatning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Jeg var der jo kun 2 gange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Særdeles tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg bor under en kilometer fra sygehuset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg har selv valgt det. Har altid vidst, at hotellet var en mulighed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

-  *Jeg havde jo overnatning på patienthotellet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever
-  *Havde nogle gode og oplysende samtaler.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Mener det ville have gået hurtigere, hvis jeg havde været indlagt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Meget tilfreds. Lider desværre af hospitalsangst og overnatter meget nødig på hospitalet. Helt i top med forløbet som dagpatient.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Hellere komme en gang ekstra, så man kan komme hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Nej, for det er forskellige grunde til, at jeg er syg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Det er altid rart at sove hjemme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Meget tilfreds med Kommunehospitalet, men ikke med Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Som udenbys patient har overnatning været nødvendig, men særdeles bekvem og behagelig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Lever

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?



Var ikke interesserede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Min kontaktlæge er helt utrolig, spørger altid til det private - min søn - og det er kun fordi, han har hørt efter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Talte ikke med nogen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Jeg følte de var forstående og interesserede i at få behandlingen til at passe ind i min dagligdag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Kommer an på hvem jeg har været hos.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Fra starten er jeg blevet betragtet som ligeværdig samarbejdspartner. Der er altid vist interesse for mine oplysninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Man fornemmer af og til, at der er tidspres, så det går hurtigt, og man skal være forberedt på eventuelle spørgsmål (skrive noter).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Nr. 2 læge skulle bare give mig et resultat af en prøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



NN er en helt fantastisk læge på det punkt, og jeg har aldrig følt mig som blot et nummer i mængden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)















Viser interesse for sygdomsforløb og spørger ind blandt andet med hensyn til velbefindende, det er meget positivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm

-  *Lægerne virker afbalancerede, kompetente, og meget opsatte på at give patienterne tryghed og maksimal information. Fortsæt endelig med det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Det er svært at få dialog, når lægen læser journal, medens jeg gøres klar til behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Virkelig travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det tror jeg, de gjorde. Jeg syntes, de var meget årvågne, når jeg forklarede mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Fokuserede for meget på, hvad de selv sagde og mente var relevant.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ja, og kommenterede og forklarede med god vekselvirkning mellem seriøsitet og humor.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Var interesseret i mine kommentarer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever
-  *Ja, altid gode til at lytte og venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Så havde jeg ikke været her 8-10 gange .*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *På det fysiske plan ja, men det psykiske tvivlende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Nogen travlhed og forvirring kan næppe undgås, men alle har sikkert gjort deres bedste.*
Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Jeg følte mig utrolig godt tilpas og stolede 100% på NN, men var ikke tryk ved de andre læger. Hun lyttede virkelig og virker velforberedt.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

Var plejepersonalet gode til deres fag?

-  *Der må mangle noget mere styr på tingene, så de ved, hvad der foregår, det virker som om, der ikke er styr på tingene.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Min kontaktsygeplejerske, er en uddøende race, har styr på alt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det har været utroligt dejligt og trygt at være blandt personale, som kender til den sygdom, man lider af. Sammenlignet med Randers Sygehus har personalet meget mere viden på Århus Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Venlige, imødekommende, service og god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ja, de ved rigtig meget om min sygdom (min egen sygeplejerske).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Afgjort.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der har været mange forskellige kontaktsygeplejersker. Jeg har manglet at få at vide, hvem jeg hørte under.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Godt humør og alt i orden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *De er altid søde og venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever
-  *Ja, de ved hvad de har med at gøre, så man føler sig i trygge hænder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm



Kunne blive bedre med en større bemanning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



NN er helt fantastisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Stor rutine og venlig pleje har præget billedet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Sygeplejerske NN er fantastisk, aldrig har jeg mødt en sygeplejerske så dygtig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Rigtig gode.











Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år












Køn: Mand

Diagnose: Tarm

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?

-  *Har et par gange måttet vente på grund af akut-patienter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Men med ventetid, men det er OK og kan sandsynligvis ikke være anderledes med tilstedeværende ressourcer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det tog 5 timer at tale med en læge 5-10 minutter, en sygeplejerske 5-10 minutter og få taget en blodprøve. Men det er vel ikke personalets skyld, at der er alt for meget at lave. Det må være ledelsens ansvar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der har nogle gange været lidt ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Nogenlunde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det har været fint og til tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Der har ikke været lange ventetider, højst ½-1 time.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Jeg har som skrevet ovenfor været udsat for utilfredsstillende ventetid 1,5 time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Tit forsinkelse på op til ½ time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der er altid ventetid, når der er aftalt tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm

-  *Der gives ikke konkrete svar på, hvornår undersøgelsesresultatet foreligger. Det går alt for lang tid, mere end 14 dage inden man får henvendelse/svar fra afdelingens læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Et par gange har jeg ventet cirka en time, men det er ubetydeligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Ved telefonsamtaler har man svært ved at overholde det fastsatte tidspunkt ellers ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Lever
-  *Der har være en smule ventetid. 15 minutter første gang, 50 minutter anden gang. Desuden blev der planlagt møde med NN midt i hendes ferie. NN virkarierede, men erkendte at mangle ekspertise.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *På grund af arbejdspress har der ind imellem været noget ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Forsinkelse forekom, men ikke meget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Det er ikke ualmindeligt, at ventetiden er 30-45 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Næsten, sidst var der en time, hvor I så kom med en ukendt læge, som ikke kendte mig. Kunne I ikke have gjort det noget før. Jeg sagde, jeg ikke ville være med til det, så hentede I læge, jeg kendte, det var jeg meget glad for.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Der er tit lang ventetid i venteværelset til trods for aftalt tidspunkt. Dette er til stor gene for mig, hvis jeg skal på mit daglige arbejde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Har tit skullet vente i længere tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Så godt som.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever

-  *En enkelt aflysning. Ny tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Lever
-  *Perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Der er meget ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Naturligvis har der af og til været ventetid, men der dukker jo uforudsete ting op, så helt OK.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der har kun været to ændringer i en ny tid. Pågrund af at lægen ikke var der. Men ellers har det forløbet godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Med ventetid næsten ved hvert besøg minimum 15 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det er både galt med tiden og nogle gange glemmer de én, eller også kan man ikke finde papiret frem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Rimeligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Ventetid har jeg oplevet periodisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Det er ikke altid, jeg kommer til på det aftalte tidspunkt. Har skullet vente mellem 15 og 40 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Visse ventetider vil der nok altid være, men det er småting.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Lever
-  *Der har været en del ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



En enkelt gang havde I glemt at skrive min tid ind i computeren, og jeg kunne derfor ikke få den læge, jeg plejede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Men kortere ventetid, mindre end to timer.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

Diagnose: Tarm


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

-  *Det går jeg ud fra, jeg har i hvert fald ikke opdaget nogle manglende informationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Lægen kunne jo ikke informere mig om noget, der ikke var svar på.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *En læge kan jo ikke vide alle bivirkninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Selv om jeg kan se, at der er meget travlt, har der altid været tid til at tale med mig om disse ting.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Savnede mulighed for information omkring enkelte af undersøgelserne umiddelbart efter undersøgelserne og ikke information alene under igangværende undersøgelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *De var rare til at fortælle, hvad der skulle ske og lytte, da jeg var meget bange for undersøgelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg mangler viden om, hvordan min sygdom påvirker mig (træthed og lignende, kost der kan styrke den).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg har aldrig fået svar på mine vævsprøver, hvilket var en klar aftale med lægen. De skulle sendes til mig pr. brev. Undersøgelsen skete d. Lidt for dårligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Mange spørgsmål, få svar. Især omkring bivirkninger og prognoser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Der bliver tit fortalt, at jeg altid kan ringe, vedrørende problemer/ændring i sygdommen. Det er betryggende.*
Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm

 *I begyndelsen turde jeg ikke vide mere. Nu får jeg udskrift af journalen.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Jeg er gravid, og har fået forklaring på alle mine spørgsmål. Jeg er tilmed tilmeldt et undervisningsophold omkring min sygdom og graviditet.*


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

 *Man glemte blot lige at fortælle, at jeg ikke måtte overanstrenge mig, men skulle passe på mig selv, det gav efterfølgende nogle problemer.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *For meget medicin på for kort tid (medicin forgiftning).*


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

 *Det er forskelligt fra gang til gang. Nogle læger er bedre til at give information og følge op, end andre læger.*


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

 *Er efterhånden en gammel rotte i systemet, så derfor ikke så stort behov for større informationer.*

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

 *Informationerne var, som jeg syntes, de skulle være. Jeg mener det var OK ved behandlingen.*


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

 *Ved undersøgelserne af tyk- og tyndtarm blev der forklaret fint, hvad der skete på skærmen.*

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

 *Ikke altid.*

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

 *Kun undersøgelse og ingen behandling endnu.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Jeg har altid fået svar på de spørgsmål, jeg har stillet vedrørende undersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Altid i god tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



Undersøgelser med mere har været helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Masser af informationer blandt andet IPB-skole om aftenen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Både uopfordret og på opfordring.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Informationsniveau er afhængig af, hvilken læge man taler med.











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

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

-  *Det er ikke altid de snakker sammen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Ved konsultation hos læge oplevede jeg ikke overensstemmelse. Lægen opsøgte en anden læge under min konsultation for at besvare mit spørgsmål. Derfor anser jeg konsultation hos lægen af ringe værdi/tidsspilde, da lægerne og jeg alligevel var inddraget og konsultationen derfor tog længere tid, da forløbet skulle forklares igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg talte ikke med forskellige ansatte, kun med en meget sød sygeplejerske og en flink læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Da jeg har faste kontaktpersoner, hænger alting altid sammen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Lidt forvirring omkring beskeder om at komme tilbage på afdelingen efter undersøgelse. Forskellige beskeder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *En af lægerne fortalte mere end det, der var passende til mig og mit stadie i sygdommen. En anden læge var meget bedre til at konkretisere det for mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Lægen tog mig ofte med ud til sekretæren /sygeplejerske, hvis der var relevante informationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Det var rimeligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der henvises hele tiden til overlægen, som den person der giver svar.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg talte kun med en læge og en sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Lever



For mange forskellige om at tage stilling.

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



Ikke altid.

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



Absolut af det personale, der skulle vide noget om min situation.

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



Naturligvis blev overlevering af information af og til overfladisk, men jeg betragter dette som travlhed. Tingene faldt altid på plads.

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Ja, alle er gode til at give den samme melding.


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




Det interne informationsniveau har virket højt.

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


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

 *Da jeg er på efterskole langt fra Århus, har jeg ønsket mødetid mandag/fredag, da det er mest praktisk. Det er stort set blevet efterkommet.*

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

 *Det jeg ønsker, er jo ikke altid opnåeligt.*


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

 *Normalt har jeg den holdning, at man som patient må prøve at følge de tider, der er. Men har der været dage, hvor jeg har haft problemer, er der altid taget hensyn til dette.*

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

 *Det var de gode til specielt angående medicin.*


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

 *Forløbet var meget kort.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Meget fleksibelt i forhold til, hvordan mødetid passer sammen med mit job.*


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

 *Jeg har haft et ønske om at blive undersøgt af den samme læge hver gang. Det fungerede et par gange i træk, men ikke længere.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *I høj grad. Stor ros for dette.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Altid.*

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

 *Ja, også hvis der er noget, som der skulle undersøges yderligere.*

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

 *Jeg har sukkersyge og kan ikke møde fastende.*

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



I meget høj grad.

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



Har ej haft brug for ændringer. Læger, sygeplejersker og sekretærer spørger altid for at koordinere undersøgelserne samme dag. Eventuelle blodprøver dagen før, får svar næste morgen.

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



Mit ønske var at komme til samme læge og sygeplejerske hver gang, men det blev ikke tilfældet. Allerede ved andet besøg fik jeg en ny læge osv.

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



Udstrakt imødekommenhed.


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



Jeg blev hver gang præsenteret for alle mine muligheder, og havde i sidste ende selv valget i samtykke mod lægen.

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

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?


 *Man skal selv huske mange ting, blandt andet hvad angår behandlingen, hvornår man må spise og køre efter behandling. Det er godt, at man ikke er en gammel senil dame, så var det gået galt mange gange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *De kan vel ikke gøre andet, end hvad de har gjort, men i dag d. har jeg stadig ikke fået svar på noget. Og de første undersøgelser startede i Randers d.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Helt i top med behandlingsformer. Her er der mulighed for medicin, som ikke gives andre steder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Stor tilfredshed! Der har været styr på at få lavet relevante undersøgelser. Dog noget usikker på 3 ugers ventetid på samtale efter undersøgelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Det er nu også rart, at der blandt personalet er kendte ansigter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Forløbet var kort.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Bare de ville sende mig svarene på min undersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Der er alt for lange perioder mellem undersøgelserne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Professionel og god behandling. For mange forskellige læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Behandlingen var OK, men der går for lang tid til videre behandling(operation).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Men det er frustrerende, at min sygdom omfatter tre specialer. Hver specialist tager vare på sit eget. Jeg skal selv være vågen. Det er også OK, men havde det været et ældre menneske kunne det være et problem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Jeg føler mig som prøveklud.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Mangler ofte information og opfølgning af besøget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Usikkerhed om behandling. Forældrekommentar: Nej, ikke ved telefonisk henvendelse første og anden gang (ingen hurtig tilbagemelding).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Alt i alt var det en pragtfuld afdeling at ligge på, forståelse og mange smil og megen trøst.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Den er god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever


 *Ja, det er en afdeling, hvor personalet ved noget og går op i deres arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Jeg har været yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm

 *Tvivler på, det kunne gøres bedre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever

 *Rigtig meget.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


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

-  *Ikke henvist fra egen læge, jeg ringede selv til afdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Min læge har flere gange faxet noget ud til dem, hvor der eventuelt var et spørgsmål på. Vi/jeg har aldrig hørt fra dem. Så må man selv ringe, men man kan ikke komme til at snakke med dem, der kan svare. Eller også bliver man stillet om i en uendelighed.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg har ikke efterfølgende været hos egen læge, så jeg er ikke klar over, hvilke informationer de har fået.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ved ikke, har ikke talt med min læge i lang tid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Min egen læge er meget uvidende om min sygdom, så det er udelukkende NN, jeg bruger som læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg har ikke haft behov for konsultation hos egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Jeg har ikke været ved min egen læge, siden jeg begyndte i behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Egen læge har modtaget besked samtidig med mig selv. Henvisende hospital sendte kort besked omkring enkelt undersøgelse inden samtale. Uden mulighed for at få resultat uddybet før samtale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *De ved ikke noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Praktiserende læge virker ret uvidende.*
Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm

 *Ja, det regner jeg med, har dog ikke talt med egen læge efter indlæggelse.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Min egen læge vil gerne være mere orienteret om min sygdom.*


Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Dårligt: Det er ikke muligt at ringe til afdeling V ved akut opblussende sygdom. Egen læge ved alt for lidt (ved forsøg er det dog tilladt).*


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

 *Min egen læge kender ikke noget til min sygdom, og henviser mig derfor til sygehuset.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Jeg er forundret over, at røntgenbilleder, scanninger og lignende ikke var rekvireret fra udenamtsligt sygehus.*


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

 *Jeg har fået en henvisning en gang, så har sygehuset overtaget kontrollen med sygdommen.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Lever

 *Der har ikke været opfølgning eller samtale med egen læge efter indlæggelsen.*


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

 *Henvisningen fra Århus Amtssygehus var en kamp.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Jeg blev henvist fra L3, og der har ikke været kontakt mellem V og egen læge.*













Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm

 *Min egen læge er slet ikke blandet ind i mine forløb på V. Han bliver selvfølgelig orienteret med journalen, men ellers er det det.*

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

 *Ingen opfølgning fra egen læge samt dårlig henvisning.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

-  *Har ikke været hos egen læge omkring min sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Egen læge ikke meget bekendt med min sygdom, har ikke søgt yderlige oplysninger angående sygdommen, da jeg føler, at behandlingen er god.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Ved henvisning ja. Opfølgning nej.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Besked givet ved tidligere behandling: Direkte henvendelse på afdeling pr. telefon.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Særdeles godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg mener, det har været, som det skulle mellem min læge og afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Vi kunne godt bruge lidt bedre sammenspil mellem laboratorierne. Min læge og jeg mangler lidt bedre oplysninger angående analyse af blodprøverne fra Odder Sygehus.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Intet samspil.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ingen kontakt med egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Det er jeg overbevist om, at det ville have været, men jeg havde under forløbene stort set kun kontakt til afdelingen. Det var ikke nødvendigt med kontakt gennem min (absolut gode) læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Ingen problemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever
-  *Ja, rigtig godt samarbejde.*

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



Der har ikke været noget.

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



Har kun kontakt med afdelingen angående behandlingen.

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



Løbende orientering og kontrol hos egen læge.

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



Egen læge er ikke involveret.

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



Da jeg kun snakker med personalet på sygehuset.



Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm









Der gik 30 dage inden indlæggelsen, og 30 dage inden der kom svar.

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

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

-  *Mit indtryk er, at der ikke er tjek på det hele, det er forvirrende. Det er angående personalet på afdelingen.
Lægerne er utrolig dygtige.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Gode ideer: Samme læge under hele forløbet.*

*Ros: Stor faglig kompetence. Venlig, hjælpsomhed hos hele personalet.
Ris: Ind imellem lidt for travlt under konsultationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg syntes personalet gør et godt stykke arbejde, når man tager i betragtning, hvilke forhold de arbejder under.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg er blevet taget godt imod, men mit forløb er ikke helt færdigt endnu.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Ingen medmenneskelighed, kold i samværet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Da jeg synes, at der var styr på tingene, kort sagt. Og et meget sødt personale, der var utrolig hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Det er min eneste tryghed i forhold til min sygdom. Jeg kan ringe eller komme, når jeg har brug for det ubegrænset. Læge NN samt sygeplejerske NN er utrolige, og jeg er kommet der i mange år. Dog afsnit V er at foretrække frem for medicinsk afdeling V. Meget mere trygt. Tak til dem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg var tilfreds - jeg overlevede.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Der er tale om en meget velorganiseret afdeling, hvor personalet yder deres absolutte bedste for patienten. Stemningen på afdelingen bærer ej heller præg af hospital, men mere som et rart sted at opholde sig. Personalet - som gør hele forskellen - virker meget kompetente.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Personalet er kompetent og venligt, og der er altid god atmosfære på afdelingen. Der er nogen gange lidt ventetid, men det er jo ikke jeres skyld.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg føler, der er blevet gjort noget i forbindelse med de problemer jeg har haft på grund af min sygdom.

Man føler sig altid velkommen, både når man ringer og er på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



For mange forskellige læger, der siger for mange forskellige ting.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Jeg har fået en fantastisk god og hurtig behandling, og både læger og plejepersonale har haft god forståelse for mine problemer.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Fordi både læger og personale får mig til at føle, at jeg er noget specielt, trods jeg godt ved, at jeg er en blandt mange.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Fordi der har ikke været nogle problemer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



God behandling og respekt om ønsker og spørgsmål. God samtale med forklaring og svar, imødekommenhed.

Svært at følge med i hvilken type patient: afdeling V eller dagafsnit V.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



På grund af at jeg har fået en god behandling og effektiv.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm




Forløbet var kort, så jeg har ikke så meget at gå ud fra.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Har haft en fin oplevelse på både ambulatoriet og i dagafsnittet. Dygtige, forstående og fagligt kompetente personer har medvirket til at gøre en træls diagnose tålelig og vist positive veje ud, tak for det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Jeg vil meget gerne have mulighed for, at kun have et par læger, jeg kommer til, når jeg kommer til kontrol. Dette vil give mig større tryghed, fremfor mange forskellige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Jeg er glad for at være på afdelingen, og synes det fungerer super. Jeg føler også, der bliver lyttet alvorligt til mig, dog synes jeg, at der har været for mange læger indbladet, og at ventetiderne kan være for lange.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Det var godt, at der var en, der havde tid til at lytte angående spørgsmål.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Anbefaling: Kontaktlæge fra starten ville have formindsket frustration omkring forskellige meldinger i forhold til diagnose, samt at man skal fortælle sygehistorie forfra ved hvert besøg. Efterhånden som man kender personalet, bliver det rarere at komme på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Fordi plejepersonalet ikke er skyld i, at der er sløset med at få eftersendt et svar. Kikset må være sket hos lægen eller personalet, som var omkring ham. Jeg ringede og rykkede for svar for cirka en måned siden, og man ville minde om forglemmelsen, men jeg har intet hørt endnu.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Egen læge ved for lidt. Forsøg: To sygeplejersker og tre læger ellers ingen. Kun ved forsøg ellers er det ikke muligt at ringe til afdelingen ved akut opblussen i sygdommen. Rigtig dårligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Man føler sig velkommen på afsnittet og personalet kan deres fag.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Planlægningen er god, kommunikationen god. Imødekommende og velvilje fra personalet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg er faktisk fuldt tilfreds med afdelingen. Gode læger, godt personale, alt tilfredsstillende, taget i betragtning så stærkt de skal løbe nogle gange.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg har haft tillid til personalet og har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Enestående personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



Personalet, lægerne gør deres bedste for patienterne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Fordi jeg er glad for den behandling, jeg får.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Jeg mener, at jeg har fået en meget fin behandling. Et skår i glæden var, at så mange læger skulle afgøre, hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Jeg er godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg er generelt godt tilfreds med afdelingen. Sødt og venligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Jeg har været tilfreds med forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



Jeg har været tilfreds, når jeg kom der.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



For mange læger at snakke med.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm













Jeg er meget tilfreds.











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

-  *Et godt tillidsforhold mellem personale og patient er altafgørende og vil altid kunne arbejdes med/på, og derfor vil medicinsk dagafsnit aldrig blive enestående (i ordets betydning).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Vilje og evne til overblik. Klare aftaler. Fast hånd.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Meget sød modtagelse. God forståelse fra både læge og plejepersonale. Trøstende og opmuntrende, når man trænger til det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg boede på patienthotellet, men hver gang jeg henvendte mig på afdelingen, fik alt og alle de svar på, hvad jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Fordi jeg var godt nok tilfreds, med den behandling jeg fik.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Er altid blevet godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm
-  *Fordi at man bliver behandlet professionelt, trods det store arbejdspress personalet er udsat for, og de gør deres bedste hele tiden, selvom de løber rundt på hele afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Lever
-  *Meget behagelig læge som kender mit sygeforløb og har læst journalen, inden jeg kommer i dagafsnittet. Meget oplysende og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Fordi jeg har talt med samme læge og sygeplejerske, hver gang jeg var på dagafsnittet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Det var blevet fem stjerner, hvis jeg havde mødt NN ved andet besøg, og hvis jeg havde modtaget en indkaldelse og/eller en telefonisk henvendelse noget tidligere. NN virkede ikke særligt imødekommende, da jeg ringede første gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Tarm

-  *At man får en fin behandling, føler at læge, sygeplejerske og andet personale er dygtige til deres arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Lever
-  *Jeg er rigtig god tilfreds, da det er kompetent behandling. På grund af V's travlhed kan det ikke blive enestående. Økonomiske besparelser = travlhed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Det er nogle gode og hjælpsomme mennesker, som nok gør det så godt, som de kan.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg er i det store og hele rigtig godt tilfreds med at komme på afdelingen. Får altid en god behandling. Føler, at personalet gør sit bedste for, at en lidt træls situation bliver en god oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *En læge har hjulpet mig med at få et legat til at hjælpe med mine medicinudgifter. Stor hjælp. Lægerne har været dygtige rent fagligt, og de er venlige at tale med. Opholdet er ikke enestående på grund af de til tider længere ventetider.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *God information, god behandling, søde mennesker, altid parate med medmenneskelighed og trøst og forståelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Altid står de klar til modtagelse med et stort smil, når man træder ind af døren, og er klar til behandling med det samme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Jeg kommer meget på afdelingen, da jeg har en kronisk sygdom. De er gode til at tage hensyn til mine individuelle behov. De forstår, at selvom man har en kronisk sygdom, har man også et liv ved siden af. Jeg føler mig tryk ved de beslutninger, de tager, og jeg føler de bliver taget i samråd med mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm
-  *Der er altid en positiv stemning, dygtigt personale og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Man kommer som regel til, til den tid man har fået. Hvis ventetid så under en ½ time.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm



For mange forskellige læger samt for mange forskellige svar og behandlingsmetoder. Ingen opfølgning af besøg og undersøgelse. For meget ventetid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Jeg er stort set tilfreds med afdelingen.

Hvad kommer min uddannelse egentlig min sygdom ved, den havde jeg vel fået, om jeg havde været læge eller fodermester eller alt andet.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Jeg har ikke de store ting at udsætte på afdelingen som helhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Personalet er flinke, og er forståelige. Har tid til at fortælle en omkring sygdommen. PS. Ventetid er for lang. Anden gang jeg var der, ventede jeg i en time for at komme til.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Det er en god afdeling, og sygeplejersker såvel som læger er meget søde. En anden ting er, at de ikke kun snakker om sygdommen, men også om for eksempel: Hvad du laver i din fritid, eller hvad klasse du går i. Det betyder meget.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Ikke fordi jeg ikke er behandlet, det er bare mig, det er ikke altid, at jeg forstår lægerne.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



Alle udfører deres arbejde med en meget stor professionalisme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Alle er gode at tale med. Ingen sure miner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Jeg har i det store og hele været udmærket tilfreds. At jeg stadig væk døjer med min diarre, er der jo nok ikke noget at gøre ved.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm




Jeg kan ikke mene det modsatte med 'både godt og dårligt' eller 'ved ikke'. Jeg synes, det passede med et femstjernede indtryk.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Fem stjerner lyder af meget, men ikke for meget. Den venlighed, forståelse, godt humør har jeg sjældent mødt fra gulv til loft andre steder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Jeg synes, jeg har fået en god behandling af læger og plejepersonale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Venlig imødekommenhed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Har samme læge hver gang, og jeg annullerer tiden, hvis lægen ikke er der.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm

 *Dårlig service. Forvirring omkring hvem der tager sig af én og forsinkelser. Med hensyn til 'fagligheden i top' så er det både og.*


Men nu ved jeg, hvordan det er, og så afsætter man vel tid/energi til det så.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *På grund af min sygdom er jeg glad for, at man bliver tilknyttet få læger, der ved, hvad de snakker om. Det er irriterende at skulle forklare/fortælle om sin sygdom ved hvert besøg (har jeg prøvet på andet hospital), og det skal man ikke her.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Fordi NN er dygtig på mit felt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Fordi jeg ikke mener, at lægerne er gode til at se patienten som et helt menneske, og kun fokuserer på sygdommen, og at de ikke er gode til at lytte til, hvad patienten siger. Taler ned til en.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Har fået god behandling af samtlige ansatte, god information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Da jeg kun har været der en enkelt gang, kan det kun blive fem stjerner, da jeg den ene gang er blevet behandlet sådan.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Tonen er fri/afslappet, det virker som om både patienter og personale kan lide at være her.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Altid parat til at svare på spørgsmål.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Det har primært været den samme læge og det samme plejepersonale, der har fulgt mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Min kontakt til læge og plejepersonale har været enestående. Krydset ved 'godt' skyldes, at der kan være meget ventetid forbundet med besøg på dagsafsnittet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Behandlingen på V er helt i top. Såvel den sygdomsmæssige behandling som den menneskelige. Specielt stor ros til læge NN og sygeplejerske NN. Jeg har efter eget ønske kontakt med ovennævnte to personer, som har gjort langt mere for mig, end man kunne forvente.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



På grund af dygtige læger, flinkt og rart personale. Tiden blev næsten overholdt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Som skrevet undervejs. Jeg gennemgik udslusning gennem sygeplejer. Fantastisk god idé. Fint med tilknytning til for eksempel fysioterapeut, diætist etc. God idé med praktikanter. God kontakt med for eksempel rengøringspersonale.

Jeg syntes, at personalet trods enorm travlhed har vist stor interesse for at være der, når der har været behov. Jeg har stor respekt for den tagen tid til, trods arbejdspress.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Min kontakt til afdelingen har været ganske tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Jeg er blevet utrolig godt behandlet af både læger og sygeplejersker på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Første gang jeg fik en chips i leveren var i fuld narkose. Anden gang fik jeg ingen oplysning om, at det foregik i lokalbedøvelse, ingen beroligende midler på afdelingen, og ingen havde fortalt mig det. Hvis det sker igen, spørger jeg på afdelingen.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Har intet at klage over. Er altid blevet behandlet godt og med respekt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Det, jeg har bemærket, er, at der er blevet talt med patienter omkring, hvad der skal ske inde i venteværelset. Det vil jeg ikke selv bryde mig om, mens der sidder andre patienter og venter.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm

 *Jeg syntes, det er godt, at man har en kontaktsygeplejerske, som kender ens journal, og de har altid tid til at høre, hvad man har at sige både angående privatliv og sygdom.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm

 *Det er en helhed, jeg er gået ud fra. Når man beder en med sukkersyge møde fastende, kan man ikke vente i flere timer, og skal bede om at blive indlagt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *Tja, fordi jeg er døv. Svært at følge med, hvad der sker i information. Findes der læger, der kan tegnsprog?*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *Jeg synes, at min behandling har været enestående. Når man har været meget syg, er det rart med den gode behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Tarm

 *De tager meget hensyn til patienterne, og de er meget gode.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Jeg gav fire stjerner, da man ved ankomst til afdelingen ikke ved, hvor man skal tjekke ind.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *I begyndelsen var det ikke så godt, de sidste fem år meget bedre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Fordi jeg er heldig at have den samme læge NN, og er meget tilfreds med hende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Tarm



Jamen, jeg har været glimrende tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Dygtigt personale. Glade og humørfyldte.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Jeg har haft mange forskellige læger på Amtssygehuset, inden jeg blev henvist til medicinsk dagafsnit V. At jeg fortsat har skullet skifte læger og sygeplejere på medicinsk dagafsnit V, har fået mig til at føle mig som en forsøgskanin, og at jeg som patient ikke har været vigtig nok. Synes det er vigtigt at have den samme læge hele tiden, synes det giver mig mere tillid til min behandling.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



I et par tilfælde har intravenøs sedering ikke fået lov at virke i forbindelse med gastroskopi/endolop bending.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lever



Alt i alt et godt indtryk. Da afdelingen har mange kroniske tarmpatienter, fortrinsvis unge mennesker, savnes der er opfølgning på internettet om nye behandlingsmetoder, forskning osv.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



På grund af min fantastiske læge NN hendes kompetence og dygtighed og pædagogiske sans, samt NN (sygeplejerske) utrolig omsorgsfuld og kommer altid og siger hej, selvom det ikke er hende, der skal tale med mig den pågældende dag. Alt i alt personalets imødekommenhed, jeg føler mig i rigtig gode hænder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Fordi jeg synes, det er en god afdeling, og at de har styr på tingene. De er venlige, og de får en til at føle sig tryk, og at man er i gode hænder. Man kunne måske snakke lidt mere sammen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Burde læse journalen, inden man taler med patienten. Ved prøver af blodtrykket af lever skulle jeg ikke tage min medicin 8 dage inden indgrebet. Hvorefter jeg fik at vide af en sygeplejerske, at jeg skulle tage min medicin, selvom jeg protesterede. Da jeg fortalte det til læge NN, stoppede denne indgrebet straks.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



Har oplevet at blive glemt på gangen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg har været meget tilfreds med forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg syntes, at jeg får en god behandling. Jeg er inde en gang hver fjerde uge og får medicin (forsøg). Det største problem er, at førhen havde vi et rum for os selv, nu er der mange andre, der kommer i den stue vi sidder i.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



Jeg er fuldt tilfreds med undersøgelsen, men synes, at 30 dage er lang tid at vente på et resultat.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



4 stjerner fordi jeg, på trods af stor travlhed, aldrig har mødt andet end stor venlighed, hjælpsomhed og forståelse for min situation. Tonen personalet imellem indgyder tillid (man taler pænt om hinanden).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



Jeg er yderst tilfreds med behandlingen og personalet.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Tarm