

Hæmodialysepatient på
Nyremedicinsk Afdeling C
Skejby Sygehus
(3. måling)

- set med patientens øjne

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

E-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Bestillingsnr. 391
Pris: kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri
April 2004

Indhold

Læsevejledning	5
Formål	7
Metode	9
Opfølgning på rapporten	11
Om Nyremedicinsk Afdeling C	15
Rapportens datagrundlag	19
Litteratur	21

Bilag 1. Følg brev og spørgeskema til afdelingens patienter

Resultaterne:

Bilag 2. Svarfordeling.

Bilag 3. Kommentarer fra patienter

Bilag 4. Svarene er opdelt efter patientgrupper

Bemærk:

Denne rapport er baseret på et specielt tilrettet spørgeskema.

Resultaterne præsenteres efter aftale med afdelingen på den enklest mulige måde.

For eventuel sammenligning med andre afdelinger henvises der til andre rapporter fra undersøgelsen.

Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse blandt hæmodialysepatienter i november 2003 på Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus. Der er tale om en gentagelsesundersøgelse, idet undersøgelsen første gang blev gennemført i marts 2000 og anden gang i februar 2002.

Undersøgelsen er gennemført som en specialundersøgelse, inspireret af Århus Amts koncept til måling af patienttilfredshed. De stillede spørgsmål er kun stillet til afdelingen, hvorfor der i rapporten kun i begrænset omfang er mulighed for at sammenligne resultatet med andre lignende afdelinger.

Rapporten gengiver kun resultaterne i tre ukommenterede bilag. Det er således læseren selv, der må uddrage konklusionerne af undersøgelsens kommentarer og talmateriale.

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

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om opfølgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan læsningen begynde med undersøgelsesresultaterne i bilag 2.

Bilag 2. Svarfordelinger

Her gives patienternes svar på de stillede spørgsmål i undersøgelsen. Først i absolutte tal, og derefter i procent. Svar med "ved ikke" er ikke medtaget i de viste svarfordelinger. Først vises resultatet fra den nyeste undersøgelse "Hæmodi-3" og dernæst resultatet fra de tidligere undersøgelser "Hæmodi-2" og "Hæmodi-1".

Bilag 3. Kommentarer fra patienterne

Her gengives alle patienternes kommentarer, sådan som de er skrevet på skemaerne. Kommentarerne er opdelt efter det spørgsmål, de er faldet ved.

Bilag 4. Svarene opdelt efter patientgrupper

Her kan man se, om der er forskel i den måde tilfredshedsspørgsmålene besvares af forskellige patienter. F.eks. akutte og planlagte.

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

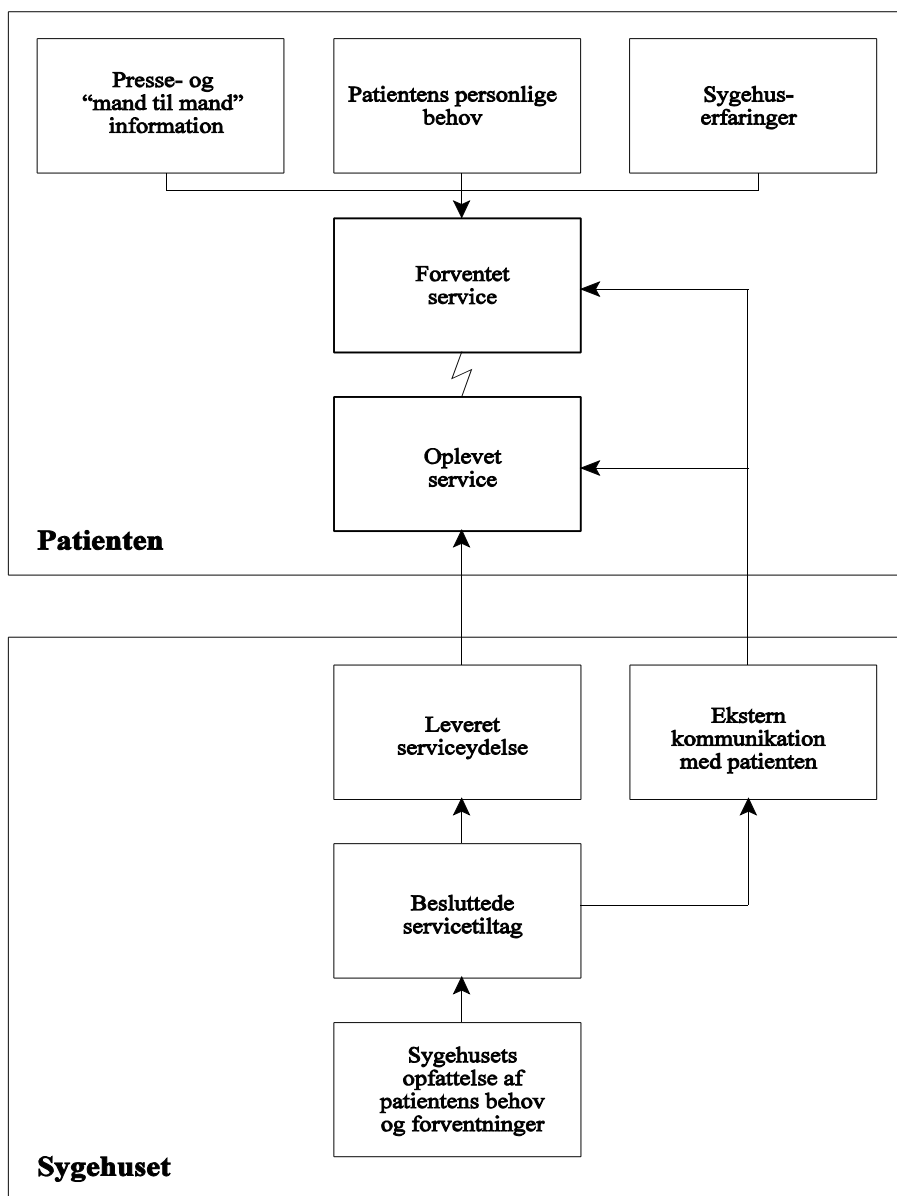
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. 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. Enkelte afdelinger har ikke kunnet indpasses i konceptets standardskemaer. I disse tilfælde er der udviklet skræddersyede skemaer (grå skemaer), som tilbage-rapporteres uden sammenligningsgrundlag

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens standardskemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	<p>Undersøgelsen er gennemført på et sygehus 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 patienterne opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
Udsendelse og indsendelse	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	For 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 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 successer)
- 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 ide med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

Forventningerne eller den leverede ydelse?

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejder-tilfredsheden 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 tilfredsheds-målingen. 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 om Nyremedicinsk Afd. C i 2003

Afdelingens speciale	Nyremedicin
Antal indlagte	1.749
Heraf akut indlagte	1.458
Heraf planlagte	291
Gennemsnitligt antal sengedage	6,7
Belægningsprocent	92,1
Antal senge	34
Antal stuer, heraf	
Enestuer	0
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	6
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	10.372
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	1.560
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	19
Plejepersonalestillinger	112,07
Lægeseekretærstillinger	12,42
Samlet budgetramme i mio. kr.	101,906

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

Om Nyremedicinsk Afdeling C

Organisering	<p>Nyremedicinsk Afdeling C er en universitetsafdeling, der behandler patienter med medicinske nyresygdomme og blodtryksforhøjelse.</p> <p>Afdelingen modtager alle nyremedicinske patienter i Århus amt og har landsdelsfunktion for nyretransplantation med optageområde for Nordjyllands Amt, Viborg Amt, Ringkøbing Amt og Århus Amt.</p> <p>Til afdelingen er knyttet en hæmodialysesatellit på Randers Central-sygehus.</p> <p>Nyretransplantationsvirksomheden drives i nært samarbejde med Urinvejskirurgisk Afdeling K i Nyretransplantationscenter Skejby.</p> <p>Fysisk består afdelingen af to sengeafsnit, et hæmodialyseafsnit, et ambulatorium med et dagafsnit og et peritonealdialyseafsnit, en læge-/sekretær-/konferencegang samt et forskningslaboratorium.</p>
Sengeafsnit C1 20 senge	<p>Afsnittet tager primært imod patienter med medicinske nyresygdomme, blodtryksforhøjelse, patienter i posedialyse-behandling og patienter i dialysebehandling, når indlæggelse bliver nødvendig.</p>
Sengeafsnit C2 14 senge	<p>Afsnittet tager primært imod patienter, der skal have eller har fået foretaget nyretransplantation samt andre patienter med svær immun-dæmpende behandling. Afhængig af pladsforholdene på afsnit C1 modtages også andre nefrologiske patienter.</p>
Hæmodialyseafsnit C3	<p>Foretager hæmodialyse på både akutte og kroniske patienter. Ud over egne patienter serviceres ÅrhusSygehus, Skejby Sygehus Afdeling I og B med hæmodialyse. Er hovedafdeling for satellitfunktionen på Randers Centralsygehus.</p>
Nyremedicinsk ambulatorium	<p>Ambulatoriet består af tre funktionelle enheder:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Egentlig nyremedicinsk ambulatorium, der varetager den ambulante behandling af patienter med nyremedicinske sygdomme, som ikke modtager dialysebehandling, nyretransplanterede patienter og patienter med blodtryksforhøjelse.2. Dagafsnittet, der behandler patienter, som kræver gennemført specielle procedurer, for-undersøgelser og overvågning som f.eks. knoglemarvsundersøgelse, nyrevenekateterisation og ambulante blodtransfusion. Ambulante patienter, der kræver overvågning, ligger også her. Nyhenviste patienter får skrevet journal og lagt undersøgelsesprogram i dagafsnittet.

3. Peritonealdialyseambulatoriet, kontrollerer og oplærer patienter i ambulat peritonealdialysebehandling (posedialyse).

**Hæmodialyse-
satellitafsnittet
på Randers
Centralsygehus**

Plejepersonalet hører under Randers Centralsygehus, mens den lægeli ge behandling styres fra Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus. Der er 2-3 gange ugentligt nefrologer (overlæger/afdelingslæger) til stede.

Afdelingen giver hæmodialysebehandling til kroniske ambulante patienter i stabil fase.

Tabel 2. Bortfaldsanalyse for hæmodialysepatienter på Nyremedicinsk Afdeling C

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer 2004	Indkomne svar 2004
	Antal = 148	Antal = 81
Patientens alder		
0-18 år	0%	0%
19-39 år	14%	9%
40-59 år	32%	29%
60-69 år	22%	28%
70-79 år	22%	25%
80 år eller mere	9%	10%
Køn		
Mand	64%	64%
Kvinde	36%	36%

Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 55 procent

Der er udsendt i alt 148 breve til hæmodialysepatienter på Nyremedicinsk Afdeling C. Svarpersonerne har været patienter på afdelingen en eller flere gange i september/oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. 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 81 skemaer, svarende til en svarprocent på 55. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

8% af de indkomne skemaer er alene udfyldt af pårørende til patienten.

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 selektionsskævhed.

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

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

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

Repræsentativiteten

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

Tidligere måling?

I rapporten er hæmodialyseafsnittets undersøgelse fra november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afsnittets undersøgelser fra:
marts 2000 - 76 svar (1. gang).
februar 2002 - 77 svar (2. gang).

**Udskrivning af
lister over
tilfældige patienter**

Udvælgelsen af patienterne til undersøgelsen blandt hæmodialysepatienterne er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet:

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

Har afsnittet 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 med 2 måneders patientoplevelser.

**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 tre undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de tre 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.

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. (1995)
- “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 Mainz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)
- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)

- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” - pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt - set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet. Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle reflektion - om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998).
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt - set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenesteforankring. (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 Krogstrup (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 spørgeskema

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, konsulent 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

16. Hvad er dit samlede indtryk af Hæmodialyseambulatoriet?

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

- wwww (Enestående)
 wwww (Godt)
 www (Både godt og dårligt)
 ww (Dårligt)
 w (Uacceptabelt)
 Ved ikke

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

18. 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

19. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

20. Køn? (patientens)

- Mand Kvinde

21. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt
 Uden for Århus Amt

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

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

Tilfreds med Hæmodialyseambulatoriet?

Skejby Sygehus (26)

1. Hvor længe har du været i hæmodialyse?

Antal år

2. Er du dag- eller aftenpatient?

- Dagpatient Aftenpatient

3. Har du det dialysetidspunkt, du ønsker?

- Ja Nej Ved ikke

Kommentarer: _____

4. Hvor lang var ventetiden i dialyseafsnittets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

- Ingen ventetid (eller ind før tid) Over 60 minutter
 Under 30 min. Ved ikke
 Mellem 30 og 60 min.

5. Har du i din kontakt med dialyseafsnittet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja Nej Ved ikke

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

- Ja Nej

7. Sker din hjemtrasport med

- Taxa Falck Egentransport/andet

8. Hvor lang måtte du vente ved din sidste dialyse, fra det tidspunkt du var meldt færdig, til du blev afhentet?

- Ingen ventetid Over 60 minutter
 Under 30 min. Ved ikke
 Mellem 30 og 60 min.

Kommentarer: _____

Bedes besvaret udfra alle dine besøg
i ambulatoriet:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine dialysebehandlinger uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem til stuegang?

Kommentarer: _____

9. Lyttede lægerne i dialyseafsnittet med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: _____

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer: _____

11. Forløb dine dialysebesøg uden generende ventetid fra indtransport til dialysestart? (røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med dialyseafsnittet?

(om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger m.v.)

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

14. Er du tilfreds med dialyseafsnittets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarfordeling

Læsevejledning til svarfordelingen

Patienternes svar på undersøgelsens spørgsmål kan ses i vedlagte bilag.

For hvert spørgsmål kan svarfordelingen ses i absolutte antal svar og i procent. Kun svar, hvor patienten har haft en mening, er medtaget. Det betyder, at svar, hvor patienten enten har undladt at krydse eller har krydset "Ved ikke", ikke er medtaget i bilaget.

"Antal svar i alt" varierer imellem de forskellige spørgsmål, fordi bortfaldet er forskelligt på de forskellige spørgsmål.

Spørgsmål	Datasæt:	Hæmodi-3 Nu		Hæmodi-2		Hæmodi-1	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
1 Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	22	29	28	37	27	36
	1-3 år	24	32	25	33	30	39
	3-5 år	13	17	13	17	12	16
	Mere end 5 år	16	21	9	12	7	9
	<i>Antal svar i alt</i>	75		75		76	
2 Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	37	46	42	55	44	58
	Aftenpatient	44	54	34	45	32	42
	<i>Antal svar i alt</i>	81		76		76	
3 Har du det dialysetidspunkt, du ønsker?	Ja	65	84	69	92	72	96
	Nej	12	16	6	8	3	4
	<i>Antal svar i alt</i>	77		75		75	
4 Hvor lang var ventetiden i dialyseafsnittets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind?(besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid	53	67	57	78	53	72
	Under 30 minutter	16	20	13	18	18	24
	Mellem 30 og 60 minutter	10	13	3	4	3	4
	Over 60 minutter	0	0	0	0	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	79		73		74	
5 Har du i din kontakt med dialyseafsnittet skullet tale med for mange forskellige læger?	Ja	30	41	35	49	28	40
	Nej	43	59	36	51	42	60
	<i>Antal svar i alt</i>	73		71		70	
6 Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	70	88	61	80	69	91
	Nej	10	13	15	20	7	9
	<i>Antal svar i alt</i>	80		76		76	
7 Sker din hjemtransport med	Taxa	48	60	48	62	0	0
	Falck	8	10	8	10	0	0
	Egentransport/andet	24	30	21	27	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	80		77		0	

Spørgsmål	Datasæt:	Hæmodi-3 Nu		Hæmodi-2		Hæmodi-1	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
8 Hvor lang tid måtte du vente ved din sidste dialyse, fra det tidspunkt du var meldt færdig, til du blev afhentet?	Ingen ventetid	23	32	18	26	0	0
	Under 30 min.	7	10	14	21	0	0
	Mellem 30 og 60 min.	26	36	21	31	0	0
	Over 60 min.	12	16	15	22	0	0
	Ved ikke	5	7	0	0	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	73		68		0	
9 Forløb dine dialysebehandlinger uden generende ventetid i venteværelset?	Ja	52	68	54	76	59	81
	Både og	15	20	12	17	10	14
	Nej	9	12	5	7	4	5
	<i>Antal svar i alt</i>	76		71		73	
10 Var lægerne velforberede, når du mødte dem til stuegang?	Ja	35	52	37	54	38	54
	Både og	25	37	27	39	25	36
	Nej	7	10	5	7	7	10
	<i>Antal svar i alt</i>	67		69		70	
11 Lyttede lægerne i dialyseafsnittet med interesse, når du sagde noget?	Ja	48	67	53	75	59	79
	Både og	19	26	15	21	15	20
	Nej	5	7	3	4	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	72		71		75	
12 Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	Ja	61	81	63	84	69	91
	Både og	14	19	12	16	6	8
	Nej	0	0	0	0	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	75		75		76	
13 Forløb dine dialysebesøg uden generende ventetid fra indtransport til dialysestart? (røntgen eller prøvetagning)	Ja	43	61	57	80	58	83
	Både og	20	28	11	15	8	11
	Nej	8	11	3	4	4	6
	<i>Antal svar i alt</i>	71		71		70	
14 Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med dialyseafsnittet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	Ja	57	76	53	73	61	81
	Både og	16	21	16	22	9	12
	Nej	2	3	4	5	5	7
	<i>Antal svar i alt</i>	75		73		75	

Spørgsmål	Datasæt:	Hæmodi-3 Nu		Hæmodi-2		Hæmodi-1	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
15 Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i dialyseafsnittet?	Ja	50	70	52	71	58	79
	Både og	17	24	17	23	11	15
	Nej	4	6	4	5	4	5
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>71</i>		<i>73</i>		<i>73</i>	
16 Er du tilfreds med dialyseafsnittets hidtidige behandling af din sygdom?	Ja	67	87	66	90	72	95
	Både og	8	10	6	8	3	4
	Nej	2	3	1	1	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>77</i>		<i>73</i>		<i>76</i>	
17 Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	Ja	21	60	22	65	28	61
	Både og	5	14	8	24	6	13
	Nej	9	26	4	12	12	26
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>35</i>		<i>34</i>		<i>46</i>	
18 Hvad er dit samlede indtryk af hæmodialyseambulatoriet?	Fem stjerner (enestående)	16	20	20	27	25	33
	Fire stjerner (godt)	49	62	45	60	42	56
	Tre stjerner (både godt og	11	14	10	13	7	9
	To stjerner (dårligt)	3	4	0	0	1	1
	En stjerne (uacceptabelt)	0	0	0	0	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>79</i>		<i>75</i>		<i>75</i>	
19 Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)	Ingen kommentar	39	48	38	49	39	51
	Kommentar påført	42	52	39	51	37	49
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>81</i>		<i>77</i>		<i>76</i>	
20 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	36	45	24	33	29	40
	Har ikke søgt information	44	55	49	67	43	60
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>80</i>		<i>73</i>		<i>72</i>	
21 Skemaet udfyldt af?	Patienten	73	92	70	91	67	92
	Pårørende	6	8	7	9	6	8
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>79</i>		<i>77</i>		<i>73</i>	

Spørgsmål	Datasæt:	Hæmodi-3 Nu		Hæmodi-2		Hæmodi-1	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
8 Hvor lang tid måtte du vente ved din sidste dialyse, fra det tidspunkt du var meldt færdig, til du blev afhentet?	Ingen ventetid	23	32	18	26	0	0
	Under 30 min.	7	10	14	21	0	0
	Mellem 30 og 60 min.	26	36	21	31	0	0
	Over 60 min.	12	16	15	22	0	0
	Ved ikke	5	7	0	0	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	73		68		0	
9 Forløb dine dialysebehandlinger uden generende ventetid i venteværelset?	Ja	52	68	54	76	59	81
	Både og	15	20	12	17	10	14
	Nej	9	12	5	7	4	5
	<i>Antal svar i alt</i>	76		71		73	
10 Var lægerne velforberede, når du mødte dem til stuegang?	Ja	35	52	37	54	38	54
	Både og	25	37	27	39	25	36
	Nej	7	10	5	7	7	10
	<i>Antal svar i alt</i>	67		69		70	
11 Lyttede lægerne i dialyseafsnittet med interesse, når du sagde noget?	Ja	48	67	53	75	59	79
	Både og	19	26	15	21	15	20
	Nej	5	7	3	4	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	72		71		75	
12 Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	Ja	61	81	63	84	69	91
	Både og	14	19	12	16	6	8
	Nej	0	0	0	0	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	75		75		76	
13 Forløb dine dialysebesøg uden generende ventetid fra indtransport til dialysestart? (røntgen eller prøvetagning)	Ja	43	61	57	80	58	83
	Både og	20	28	11	15	8	11
	Nej	8	11	3	4	4	6
	<i>Antal svar i alt</i>	71		71		70	
14 Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med dialyseafsnittet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	Ja	57	76	53	73	0	0
	Både og	16	21	16	22	0	0
	Nej	2	3	4	5	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	75		73		0	

Spørgsmål	Datasæt:	Hæmodi-3 Nu		Hæmodi-2		Hæmodi-1	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
15 Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i dialyseafsnittet?	Ja	50	70	52	71	0	0
	Både og	17	24	17	23	0	0
	Nej	4	6	4	5	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>71</i>		<i>73</i>		<i>0</i>	
16 Er du tilfreds med dialyseafsnittets hidtidige behandling af din sygdom?	Ja	67	87	66	90	0	0
	Både og	8	10	6	8	0	0
	Nej	2	3	1	1	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>77</i>		<i>73</i>		<i>0</i>	
17 Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	Ja	21	60	22	65	28	61
	Både og	5	14	8	24	6	13
	Nej	9	26	4	12	12	26
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>35</i>		<i>34</i>		<i>46</i>	
18 Hvad er dit samlede indtryk af hæmodialyseambulatoriet?	Fem stjerner (enestående)	16	20	20	27	25	33
	Fire stjerner (godt)	49	62	45	60	42	56
	Tre stjerner (både godt og	11	14	10	13	7	9
	To stjerner (dårligt)	3	4	0	0	1	1
	En stjerne (uacceptabelt)	0	0	0	0	0	0
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>79</i>		<i>75</i>		<i>75</i>	
19 Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)	Ingen kommentar	39	48	38	49	39	51
	Kommentar påført	42	52	39	51	37	49
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>81</i>		<i>77</i>		<i>76</i>	
20 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	36	45	24	33	29	40
	Har ikke søgt information	44	55	49	67	43	60
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>80</i>		<i>73</i>		<i>72</i>	
21 Skemaet udfyldt af?	Patienten	73	92	70	91	67	92
	Pårørende	6	8	7	9	6	8
	<i>Antal svar i alt</i>	<i>79</i>		<i>77</i>		<i>73</i>	

Spørgsmål	Datasæt:	Hæmodi-3 Nu		Hæmodi-2		Hæmodi-1	
	Svartekst	Antal	%	Antal	%	Antal	%
22 Køn?	Mand	50	64	53	70	49	64
	Kvinde	28	36	23	30	27	36
	<i>Antal svar i alt</i>	78		76		76	
23 Bopæl?	Århus Amt	75	94	73	97	74	99
	Uden for Århus Amt	5	6	2	3	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	80		75		75	
24 Alder?	0-18 år	0	0	0	0	0	0
	19-39 år	7	9	4	5	10	14
	40-59 år	23	29	23	32	24	32
	60-69 år	22	28	16	22	17	23
	70-79 år	20	25	18	25	16	22
	80 år eller mere	8	10	12	16	7	9
	<i>Antal svar i alt</i>	80		73		74	
25 Dit modersmål?	Dansk	71	93	73	99	70	96
	Ikke dansk	5	7	1	1	3	4
	<i>Antal svar i alt</i>	76		74		73	
26 Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	32	42	22	31	33	46
	Erhvervsudd./håndværker	26	34	29	41	19	27
	Videregående uddannelse	14	18	13	18	18	25
	Andet	4	5	7	10	1	1
	<i>Antal svar i alt</i>	76		71		71	

Bilag 3. Kommentarer fra patienter

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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

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

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

Spørgsmål: 3

Har du det dialysetidspunkt, du ønsker?

Respondentens svar: Nej

*Jeg vil meget gerne have dagtider.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Nej

*En gang vil jeg meget gerne have kl.8:00.*

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ved ikke/Uoplyst

*Jeg har kun været i dialyse 3 gange i forbindelse med min sidste indlæggelse.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse:
Uoplyst

Respondentens svar: Nej

*Behandlingen er mere belastende i aften timerne.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Nej

*Ønsker tirsdag, torsdag, søndag.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Nej

*Mine ønsker er givet, men pga. mange patienter er jeg på venteliste.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse:
Uoplyst

Respondentens svar: Ja

*Jeg har selv søgt om dette tidspunkt og disse dage.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Nej

*Jeg ville gerne have det om dagen så tidligt som muligt, fordi når jeg kommer sent til plejehjemmet, er der ingen sygeplejersker til at give insulin.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Nej



Får som regel flyttet tiden efter behov.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja



Man var meget lydhør for ønsket om dagtid.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja



I forbindelse med indlæggelse på C2 og B2 har der været øget dialysebehov i weekenden, men det har ikke kunnet opfyldes.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 8

Hvor lang tid måtte du vente ved din sidste dialyse, fra det tidspunkt du var meldt færdig, til du blev afhentet?

Respondentens svar: Ingen ventetid

*Det er meget forskelligt. Somme tider venter man i over en time.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.

*Patientbefordringen har meget ringe kendskab til de geografiske forhold f.eks. Årslev - Åbyhøj - Skåde - Saksild - Gyllingnæs - Skanderborg, køretid 3½ time, pris 1200 kr.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Under 30 min.

*For det meste venter jeg en time, det synes jeg er for lang tid.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ved ikke

*Det skifter tit. Nogle gange en time, andre gange 30 minutter eller også præcist.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ingen ventetid

*Kører selv.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.

*Jeg venter næsten hver gang.*

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ingen ventetid

*Det er meget forskelligt, hvor lang tid man må vente på taxa. Sommetider over en time.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.


*Jeg har tidligere oplevet 1½ times ventetid (Falck).*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Uoplyst


 *Før egen transport har jeg nogle gange ventet 1 til 1½ time og er også blevet glemt. Utilfreds.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Over 60 min.


 *Det er ikke dialyseafdelingens skyld ang. ventetiden, men patientkontorets.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ingen ventetid


 *Det er sket 2 gange, at jeg har ventet i 90 minutter.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Over 60 min.


 *Ind imellem kan der være ventetid, det må man jo påregne.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.


 *Den ventetid der er, er fordi jeg er selvkørende.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Over 60 min.


 *Der er tit problemet med at være afhænet, at jeg kommer meget sent hjem, og det skaber problemer for mig og personalet på plejehjemmet, da det er svært at finde sygeplejersken til insulin på dette tidspunkt.*

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.


 *Surt show og frustrerende.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.

 *Der er generel lang ventetid og det er for meget med 4 personer, som skal ventes på at blive kørt hjem.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ingen ventetid

 *Kører selv.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.



Ventetiden er ofte meget lang, ofte over 60 minutter.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.



Det sker for tit, at jeg venter i mere end en time.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Over 60 min.



Bliver mange gange hentet for tidligt. Det betyder, at ventetid før behandling er over en time og ventetid før hjem er mellem 45 min. og 1½ time.

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.



Sygeplejersken havde travlt med en patient og hæmodialyse apparatet.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse:
Uoplyst

Respondentens svar: Over 60 min.



Meget lidt fleksibilitet.

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere
end 5 år

Respondentens svar: Mellem 30 og 60 min.



Taxaafhentning er meget svingende. Ofte går der over 60 minutter efter gentagne henvendelser.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Over 60 min.



Venter for lang tid - op til ca. fem kvarter, det er for lang tid, da jeg så er meget sent hjemme - da jeg er 83 år.

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ved ikke



Det er meget svingende med taxaventetiden.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 9

Forløb dine dialysebehandlinger uden generende ventetid i venteværelset?

Respondentens svar: Ja

*Jeg møder kl.15:30 og som regel kommer jeg til med det samme.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ja

*Bliver generelt startet indenfor en halv time.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Ja

*Min dialyse foregår i hæmoflexafdelingen. Derfor ingen ventetid.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Ventetiden er meget forskellig.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Både og

*I gentagne tilfælde er der ventetid på opstart, da intet var klart til at køre dialyse.*

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Man kommer til inden for ca. 5-15 minutter. Ofte til tiden eller lidt før.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

*Jeg venter som regel på stuen hvis jeg kommer for tidligt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Som hovedregel: Ja. Forsinkelser forekommer hovedsageligt i forbindelse med tekniske problemer, personalesygdom eller transportforsinkelser.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Både og

*Der er ikke personale nok til at starte patienterne, når man er på stuen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 10

Var lægerne velforberede, når du mødte dem til stuegang?

Respondentens svar: Ja

*Jeg er i gæstedialyse og har kun oplevet stuegang en enkelt gang.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Ja

*Taler som regel med den samme læge hver gang.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Nej

*Havde ikke læst i journalen.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Nej

*Nej, men det kan man vel ikke forlange pga. alle dem der er om buddet.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Både og

*Jeg synes de bladrede alt for meget i deres mappe i stedet for at snakke med patienten.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Det er svært at få noget konkret at vide.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Man har tilknyttet en kontaktlæge, også resten af lægerne er velforberede. Dette er dejligt, når man fejler andet end dialyse.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Både og

*Det kan man heller ikke med rimelighed forvente, i og med at de 'nye' ikke kender os, og fordi vi kommer med så mange forskellige problemer.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Både og

*Da det jo er forskellige læger hver gang, er det måske lidt vanskeligt for dem - specielt for de nye læger.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja



Hvis man møder en læge, hvad der sjældent sker! Ofte må de kun kaldes i akutsituationer.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 11

Lyttede lægerne i dialyseafsnittet med interesse, når du sagde noget?

Respondentens svar: Ja



Der er stor forskel på læger.

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Både og



Den sidste læge gjorde. Der er for travlt. Det er svært at komme i kontakt, og det er træls, at man aldrig kommer til at snakke med den samme læge.

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja



Har en kontaktlæge, hvilket er en stor fordel.

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Både og



Ja, det synes jeg i det store og hele.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ja



Jeg er meget glad for min kontaktlæge, som er god til at informere resten af lægeholdet.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja



Jeg får altid gode svar på mine spørgsmål.

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Nej



Det er som regel forskellige læger hver gang. Det kan være begrænset, hvor godt de kender én.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 12

Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Respondentens svar: Både og

*Rent teknisk føler jeg, de er gode, men der er en del af de unge, der ikke rigtig har forståelse for, hvor slemt det er at blive dialysepatient.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Som regel er personalet yderst kompetent, men som i alle andre fag, burde enkelte have et andet job, da de enten ikke er for dygtige eller er dårlige til at stikke, så det bliver smertefuldt.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Ja

*Personalet virker velinformeret, og for de flestes vedkommende interesseret i deres arbejde.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Både og

*Nogle gange skulle der stikkes om.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Ja, ingen tvivl om det.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ja

*De gør alt for at gøre dialysen så god som den kan blive - altid søde og hjælpsomme.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja

*Personalet er meget, meget søde.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Afhængigt af hvor nye de er på afdelingen.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja



De er bare for stressede, og dialysekoordinationen ordinerer dialysetider ud fra, hvornår der er plads/personale og ikke ud fra et lægeligt skøn.

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 13

Forløb dine dialysebesøg uden generende ventetid fra indtransport til dialysestart? (røntgen eller prøvetagning)

Respondentens svar: Både og

 *Maskinen er nogle gange ikke tændt, når jeg skal møde. Det vil spare os 20-30 minutter, hvis den var startet.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

 *Jeg skal stresses afsted, når jeg møder på C4.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


 *Kører selv.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Nej


 *Oftest venter man længe på at blive hentet hjem, da bilen skal fyldes op med 4 patienter. Det sidste er en for meget, da 3 sidder ubekvemt bagi, og det kan være svært, hvis man er dårligt gående.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Ja


 *Som regel kommer man til med det samme.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Nej


 *Taxa kommer ofte så tidligt, at jeg venter over 60 minutter, inden dialysestart.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Både og


 *På stuen er der af og til presset en patient ind på mellemlads, hvorfor der godt kan være ventetid på pladsen.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja

 *Der er personalet på dupperne for at få det til at passe så godt som overhovedet muligt.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja



Man må altid vente, hvis der er nyt personale på stuen, der ikke kender de nye maskiner, så skal en sygeplejersker starte alle maskiner.

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 14

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med dialyseafsnittet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

Respondentens svar: Både og

*Jeg har ikke fået noget at vide om bivirkninger, det har jeg selv måttet erfare hen ad vejen.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Lægerne har ikke tid til at se i journalen, hvad man har bivirkninger fra.*

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Altid god information.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Både og

*Måtte spørge sig til meget af hvad der foregik.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Jeg synes informationen er god og forståelig.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Både og

*Jeg skulle selv spørge mig frem.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Både læger og sygeplejersker er meget omhyggelige med at informere om, hvad der skal ske og hvorfor.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Både og

*Jeg er psykisk syg, så jeg har svært ved altid at forstå eller huske, hvad der bliver sagt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Både og

*Jeg kan ikke udtrykke mig nogle gange. Jeg er meget nervøs til tider.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse:
Uoplyst

Spørgsmål: 15

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

Respondentens svar: Nej

*Hovedsageligt når det drejede sig om kosten var der delte meninger.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Ja, den var virkelig god.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ja

*Alle er meget velforbredte om patienterne på afdelingen.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 16

Er du tilfreds med dialyseafsnittets hidtidige behandling af din sygdom?

Respondentens svar: Både og

*I starten var jeg ikke tilfreds med at få taget blod fra min arm, da det var meget problematisk. Nu er jeg taknemmelig.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ja

*Personalet er som regel særdeles dygtige, og de er rare og gør alt, for at patienterne skal føle sig veltilpas.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Ja

*Jeg er meget tilfreds og føler, det er mig, det drejer sig om, når jeg er i dialyse.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ja

*Jeg har kun ros til alle.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ja

*Det er først det sidste halve år (siden afdelingen i kælderen) at det er blevet helt tosset. Kan ikke få fire dialyser på en uge fornuftigt.*

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Spørgsmål: 17

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

Respondentens svar: Både og

*Jeg har næsten aldrig kontakt med min egen læge.*

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

*Efter jeg er kommet i dialyse har jeg ikke så ofte kontakt med egen læge.*

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 3-5 år

Respondentens svar: Nej

*Vores læge har beklaget, at han ikke løbende bliver orienteret om sygdomsstatus, medicin etc.*

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: 0-1 år

Respondentens svar: Nej

*Min praktiserende læge er ikke informeret løbende. Hun er en rigtig huslæge, der meget gerne vil følge sine patienter.*

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Antal år i hæmodialyse: 1-3 år

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

*Jeg tror ikke, der er megen kontakt mellem dialysen og egen læge.*

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Antal år i hæmodialyse: Mere end 5 år

Respondentens svar: Ja

*Jeg har ikke meget med min læge at gøre, men ved dog at hun er velinformeret.*










Alder: 40-59 år












Køn: Kvinde










Antal år i hæmodialyse: 1-3 år






Spørgsmål: 19


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

-  *Sygeplejerskerne er meget flinke og nogle af lægerne ligeledes.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg kunne ønske, at jeg kunne få den dialysetid, der passer bedst for mig (min dagsrytme). Fra nogle få af personalet kunne jeg ønske lidt mere seriøsitet, mens andre har hjulpet og støttet mig meget. P.s. Jeg er dårligt gående (efter en ulykke) og der er næsten aldrig en ledig kørestol, så flere kørestole tak!*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Maskinen er tit i udu.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Kendskab til de nye maskintyper er ikke for gode. P.s. punkt 18: Jeg 'dyrker' ikke min sygdom, men forsøger at fortrænge den.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er godt tilfreds.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Sygeplejerskerne (plejepersonalet) er utrolig søde. Lægerne forvirrede mig. Flere aftaler er gået i glemmebogen, og ventetiden er utrolig lang, plus at sygeplejerskerne er mere læger end lægerne selv.*
Stjerner: Ved ikke/uoplyst Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de er der altid, når man kalder på dem! De gør altid det man beder dem om. De er meget forstående og venlige.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har altid været tilfreds. Sygepersonalet gør hvad de kan, for at man kan holde ud at være der. Men ingen kan trylle - desværre.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi afdelingen fungerer særdeles godt. De fleste sygeplejersker og læger er dygtige, og man har indtrykket af at de gør, hvad der er muligt, for at patienterne får den rette behandling, og at de føler sig trygge og glade.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand

-
-  *Dialyseafdelingen på Skejby Sygehus er meget god, og man får en tilfredsstillende og omhyggelig behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har været der for kort tid til at give en reel bedømmelse.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg oplever behandlingen som god med små forbehold.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Der burde meget hurtigt efter start etableres et fast kontaktforhold til en enkelt plejeperson. Også meget gerne fast kontaktlæge.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er altid blevet behandlet perfekt i dialysen af personlet.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg bliver behandlet og passet på en meget god og tilfredsstillende måde. Man føler sig tryk i HD.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg bliver altid mødt med venlighed og forståelse. Den mad, der bliver serveret under dialysen, er altid god.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *For meget ventetid. For sent starter. Ikke alle sygeplejersker er lige dygtige.*
Stjerner: To stjerner (dårligt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg får af både læger og sygeplejersker. De ser én som et menneske og ikke bare en journal og et nummer.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi ventetiden var for lang, når man ventede på lægen.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Søde og venlige sygeplejersker. Ingen ventetid ved start af dialysen. Man får en god information.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-

-
-  *Vi får en god behandling, men det ville være rart, hvis man kom ind på samme stue hver gang og således kender personalet, da tidspunktet er det samme.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er glad for at komme der og får altid en god behandling og mange fine roser. I gang i mine 8 år har der været en kurre på tråden, det må siges at være enestående.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Måske burde jeg give 5 stjerner, men 'enestående' er jo næsten en uopnåelig standard. Især har jeg været glad for oprettelsen af hæmoflexafdelingen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg er godt tilfreds med behandlingen på hæmodialyseafsnittet. Alle er mægtig søde og rare over for mig.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var tilfreds med behandlingen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Var der kort tid, så har haft det godt.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg giver kun 4 stjerner på grund af transport, som ikke altid kommer til tiden, hvor jeg er træt og skal vente for længe på at få insulin om aftenen (sent om aftenen). Derfor foretrækker jeg dialyse om dagen.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg synes jeg har fået en god og venlig behandling.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst
-  *Man burde være tilknyttet 1 læge, ens journal er præget af udsagn fra sygeplejersker. Maden man får er total idéforladt og kedelig samt for ensformig. Personalet som passer os er altid søde og rare, ingen kritik af dem.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Både fordi der er en god ånd på afdelingen, men også fordi man tager hensyn til hver enkelt person. Jeg er også hjertepatient og cancerpatient og har det derfor ikke altid lige godt til dialyse, men straks er der hjælp at hente, både fra plejepersonale og fra læger.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-

-
-  *Fordi jeg hele tiden flytter plads, og fordi jeg kom ned i kælderen - det kunne jeg simpelthen ikke holde til.*
Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er meget fint for mig. Både hæmodialyseafsnit og ambulatorie.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ingen grund til klager, da mit indtryk er godt på næsten alle områder. Og at danskere gennemgående er meget kværlantiske anlagt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg får en enestående god pleje af et meget godt og dygtigt personale.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Personalet er ud over det almindelige.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det har været tilfredsstillende. Meget venligt personale.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har aldrig haft noget at klage over. Personalet er meget hjælpsomt.*
Stjerner: Fem stjerner (enestående) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg synes, det forløber gennemgående godt. Undtagen hjemtransport.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg synes alle sygeplejersker er søde og hjælpsomme.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Afdelingen fungerer rimelig godt på såvel plejesiden som på lægesiden. Afdelingen var meget imødekommende, da jeg pga. arbejdsmæssige årsager ønskede at skifte dialysetidspunkt fra aften til dag. Rengøringen lader en del tilbage at ønske, men det har den gjort længe. Maden er god, men serveringsperioden fra 09:30 - 11:30 burde forkortes. Måske hjælp det, hvis personalet på alle stuer hjalp til.*
Stjerner: Fire stjerner (godt) Alder: 60-69 år Køn: Mand
-

 *Personalet (sygeplejerskerne) er superprofessionelle. Lægerne ser man aldrig som dialysepatient, det kan selvfølgelig være en fordel, men det betyder, at der ikke er nogle, der har det store overblik over behandlingen.*

Stjerner: Tre stjerner (både godt og dårligt) Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Bilag 4. Hvem svarer hvad

Læsevejledning til tabeller

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 holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Det spørgsmål står øverst i tabellen.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De forskellige 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".

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". 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 undersøgelse 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 henhøre 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.

Har du i din kontakt med dialyseafsnittet skullet tale med for mange forskellige læger?		Ja	Nej	Antal
		%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	48	52	21
	1-3 år	44	57	23
	3-5 år	30	70	10
	Mere end 5 år	33	67	15
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	24	76	37
	Aftenpatient	58	42	36
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	39	61	62
	Nej	60	40	10
Sker din hjemtransport med	Taxa	48	52	42
	Falck	29	71	7
	Egentransport/andet	30	70	23
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	38	62	34
	Har ikke søgt information	42	58	38
Køn?	Mand	39	61	44
	Kvinde	46	54	26
Bopæl?	Århus Amt	42	58	67
	Uden for Århus Amt	40	60	5
Alder?	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	43	57	7
	40-59 år	30	70	20
	60-69 år	62	38	21
	70-79 år	33	67	18
	80 år eller mere	33	67	6
Dit modersmål?	Dansk	42	59	65
	Ikke dansk	50	50	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	47	53	32
	Erhvervsudd./håndværker	46	55	22
	Videregående uddannelse	27	73	11
	Andet	67	33	3

Hvor lang tid måtte du vente ved din sidste dialyse, fra det tidspunkt du var meldt færdig, til du blev afhentet?		Ingen ventetid	Under 30 min.	Mellem 30 og 60 min.	Over 60 min.	Ved ikke	Antal
		%	%	%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	27	14	41	9	9	22
	1-3 år	25	10	45	10	10	20
	3-5 år	42	8	17	33	0	12
	Mere end 5 år	39	8	31	23	0	13
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	26	13	36	16	10	31
	Aftenpatient	36	7	36	17	5	42
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	29	10	38	16	8	63
	Nej	56	11	22	11	0	9
Sker din hjemtransport med	Taxa	21	10	46	19	4	48
	Falck	13	0	38	38	13	8
	Egentransport/andet	69	13	6	0	13	16
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	34	13	41	3	9	32
	Har ikke søgt information	29	7	32	27	5	41
Køn?	Mand	35	11	30	17	7	46
	Kvinde	29	0	46	17	8	24
Bopæl?	Århus Amt	31	9	37	16	7	68
	Uden for Århus Amt	50	0	25	25	0	4
Alder?	0-18 år	0	0	0	0	0	0
	19-39 år	60	0	20	20	0	5
	40-59 år	57	14	10	14	5	21
	60-69 år	32	5	42	16	5	19
	70-79 år	5	11	53	16	16	19
	80 år eller mere	13	13	50	25	0	8
Dit modersmål?	Dansk	33	8	38	16	6	64
	Ikke dansk	50	0	25	25	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	32	7	36	14	11	28
	Erhvervsudd./håndværker	29	13	38	17	4	24
	Videregående uddannelse	46	8	31	8	8	13
	Andet	0	0	25	75	0	4

Førløb dine dialysebehandlinger uden generende ventetid i venteværelset?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	75	15	10	20
	1-3 år	68	18	14	22
	3-5 år	54	31	15	13
	Mere end 5 år	69	19	13	16
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	79	9	12	34
	Aftenpatient	60	29	12	42
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	66	22	12	65
	Nej	80	10	10	10
Sker din hjemtransport med	Taxa	64	24	11	45
	Falck	71	14	14	7
	Egentransport/andet	78	9	13	23
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	66	23	11	35
	Har ikke søgt information	70	18	13	40
Køn?	Mand	74	14	12	49
	Kvinde	56	32	12	25
Bopæl?	Århus Amt	66	21	13	71
	Uden for Århus Amt	100	0	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	57	29	14	7
	40-59 år	73	18	9	22
	60-69 år	50	25	25	20
	70-79 år	72	22	6	18
	80 år eller mere	100	0	0	8
Dit modersmål?	Dansk	71	18	11	66
	Ikke dansk	40	40	20	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	59	28	14	29
	Erhvervsudd./håndværker	85	12	4	26
	Videregående uddannelse	64	29	7	14
	Andet	33	0	67	3

Var lægerne velforberede, når du mødte dem til stuegang?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	33	44	22	18
	1-3 år	53	47	0	17
	3-5 år	75	25	0	12
	Mere end 5 år	47	33	20	15
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	53	37	10	30
	Aftenpatient	51	38	11	37
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	51	39	11	57
	Nej	56	33	11	9
Sker din hjemtransport med	Taxa	57	31	12	42
	Falck	33	33	33	6
	Egentransport/andet	50	50	0	18
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	53	37	10	30
	Har ikke søgt information	53	36	11	36
Køn?	Mand	51	39	10	41
	Kvinde	54	33	13	24
Bopæl?	Århus Amt	50	39	11	62
	Uden for Århus Amt	80	20	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	29	43	29	7
	40-59 år	37	53	11	19
	60-69 år	50	39	11	18
	70-79 år	63	31	6	16
	80 år eller mere	100	0	0	6
Dit modersmål?	Dansk	52	36	12	58
	Ikke dansk	50	50	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	44	41	15	27
	Erhvervsudd./håndværker	46	50	5	22
	Videregående uddannelse	64	27	9	11
	Andet	75	0	25	4

Lyttede lægerne i dialyseafsnittet med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	70	20	10	20
	1-3 år	70	25	5	20
	3-5 år	77	15	8	13
	Mere end 5 år	47	47	7	15
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	67	30	3	30
	Aftenpatient	67	24	10	42
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	63	31	7	62
	Nej	89	0	11	9
Sker din hjemtransport med	Taxa	67	24	9	45
	Falck	60	40	0	5
	Egentransport/andet	67	29	5	21
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	56	32	12	34
	Har ikke søgt information	76	22	3	37
Køn?	Mand	65	30	4	46
	Kvinde	71	17	13	24
Bopæl?	Århus Amt	64	28	8	67
	Uden for Århus Amt	100	0	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	71	14	14	7
	40-59 år	50	32	18	22
	60-69 år	70	30	0	20
	70-79 år	75	25	0	16
	80 år eller mere	83	17	0	6
Dit modersmål?	Dansk	63	29	8	62
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	62	27	12	26
	Erhvervsudd./håndværker	69	31	0	26
	Videregående uddannelse	62	23	15	13
	Andet	75	25	0	4

Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	86	14	0	21
	1-3 år	81	19	0	21
	3-5 år	69	31	0	13
	Mere end 5 år	81	19	0	16
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	91	9	0	33
	Aftenpatient	74	26	0	42
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	83	17	0	65
	Nej	67	33	0	9
Sker din hjemtransport med	Taxa	84	16	0	45
	Falck	86	14	0	7
	Egentransport/andet	73	27	0	22
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	77	24	0	34
	Har ikke søgt information	88	13	0	40
Køn?	Mand	77	23	0	47
	Kvinde	89	12	0	26
Bopæl?	Århus Amt	80	20	0	70
	Uden for Århus Amt	100	0	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	7
	40-59 år	65	35	0	23
	60-69 år	75	25	0	20
	70-79 år	94	6	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	7
Dit modersmål?	Dansk	80	20	0	65
	Ikke dansk	100	0	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	86	14	0	28
	Erhvervsudd./håndværker	72	28	0	25
	Videregående uddannelse	79	21	0	14
	Andet	100	0	0	4

Førløb dine dialysebesøg uden generende ventetid fra indtransport til dialysestart? (røntgen eller prøvetagning)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	50	45	5	20
	1-3 år	60	20	20	20
	3-5 år	54	31	15	13
	Mere end 5 år	71	21	7	14
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	64	21	14	28
	Aftenpatient	58	33	9	43
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	58	30	12	60
	Nej	70	20	10	10
Sker din hjemtransport med	Taxa	60	31	9	45
	Falck	43	29	29	7
	Egentransport/andet	72	17	11	18
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	63	28	9	32
	Har ikke søgt information	58	29	13	38
Køn?	Mand	55	32	14	44
	Kvinde	69	23	8	26
Bopæl?	Århus Amt	60	30	10	67
	Uden for Århus Amt	75	0	25	4
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	33	67	0	6
	40-59 år	64	23	14	22
	60-69 år	58	26	16	19
	70-79 år	67	20	13	15
	80 år eller mere	63	38	0	8
Dit modersmål?	Dansk	68	21	11	62
	Ikke dansk	0	75	25	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	67	30	4	27
	Erhvervsudd./håndværker	67	17	17	24
	Videregående uddannelse	58	25	17	12
	Andet	25	75	0	4

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med dialyseafsnittet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	67	29	5	21
	1-3 år	82	14	5	22
	3-5 år	82	18	0	11
	Mere end 5 år	80	20	0	15
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	79	21	0	33
	Aftenpatient	74	21	5	42
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	78	20	2	64
	Nej	60	30	10	10
Sker din hjemtransport med	Taxa	74	24	2	46
	Falck	71	29	0	7
	Egentransport/andet	86	10	5	21
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	82	15	3	34
	Har ikke søgt information	70	28	3	40
Køn?	Mand	83	17	0	46
	Kvinde	63	30	7	27
Bopæl?	Århus Amt	77	20	3	70
	Uden for Århus Amt	60	40	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	57	43	0	7
	40-59 år	67	29	5	21
	60-69 år	76	19	5	21
	70-79 år	88	12	0	17
	80 år eller mere	88	13	0	8
Dit modersmål?	Dansk	74	23	3	65
	Ikke dansk	80	20	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	63	33	3	30
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	0	25
	Videregående uddannelse	83	17	0	12
	Andet	75	25	0	4

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i dialyseafsnittet?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	71	19	10	21
	1-3 år	67	33	0	18
	3-5 år	75	17	8	12
	Mere end 5 år	71	21	7	14
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	74	19	7	31
	Aftenpatient	68	28	5	40
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	69	26	5	61
	Nej	78	11	11	9
Sker din hjemtransport med	Taxa	61	30	9	43
	Falck	100	0	0	6
	Egentransport/andet	81	19	0	21
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	58	33	9	33
	Har ikke søgt information	81	16	3	37
Køn?	Mand	72	24	4	46
	Kvinde	70	26	4	23
Bopæl?	Århus Amt	68	26	6	66
	Uden for Århus Amt	100	0	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	71	14	14	7
	40-59 år	55	41	5	22
	60-69 år	75	20	5	20
	70-79 år	87	7	7	15
	80 år eller mere	83	17	0	6
Dit modersmål?	Dansk	68	25	6	63
	Ikke dansk	100	0	0	3
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	77	15	8	26
	Erhvervsudd./håndværker	60	32	8	25
	Videregående uddannelse	75	25	0	12
	Andet	50	50	0	4

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	27	27	46	11
	1-3 år	78	0	22	9
	3-5 år	71	14	14	7
	Mere end 5 år	67	17	17	6
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	60	13	27	15
	Aftenpatient	60	15	25	20
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	55	17	28	29
	Nej	80	0	20	5
Sker din hjemtransport med	Taxa	54	17	29	24
	Falck	50	0	50	2
	Egentransport/andet	75	13	13	8
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	44	25	31	16
	Har ikke søgt information	74	5	21	19
Køn?	Mand	60	20	20	20
	Kvinde	62	8	31	13
Bopæl?	Århus Amt	56	16	28	32
	Uden for Århus Amt	100	0	0	3
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	67	0	33	3
	40-59 år	44	44	11	9
	60-69 år	67	11	22	9
	70-79 år	56	0	44	9
	80 år eller mere	100	0	0	4
Dit modersmål?	Dansk	56	15	30	27
	Ikke dansk	100	0	0	4
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	70	10	20	10
	Erhvervsudd./håndværker	46	15	39	13
	Videregående uddannelse	67	17	17	6
	Andet	50	25	25	4

Er du tilfreds med dialyseafsnittets hidtidige behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	86	10	5	21
	1-3 år	91	10	0	21
	3-5 år	77	15	8	13
	Mere end 5 år	88	13	0	16
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	88	12	0	34
	Aftenpatient	86	9	5	43
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	88	10	2	67
	Nej	78	11	11	9
Sker din hjemtransport med	Taxa	89	9	2	46
	Falck	86	14	0	7
	Egentransport/andet	87	9	4	23
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	83	14	3	35
	Har ikke søgt information	90	7	2	41
Køn?	Mand	86	12	2	49
	Kvinde	89	8	4	26
Bopæl?	Århus Amt	86	11	3	72
	Uden for Århus Amt	100	0	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	86	14	0	7
	40-59 år	78	17	4	23
	60-69 år	91	5	5	21
	70-79 år	89	11	0	18
	80 år eller mere	100	0	0	7
Dit modersmål?	Dansk	88	9	3	67
	Ikke dansk	80	20	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	79	17	3	29
	Erhvervsudd./håndværker	92	4	4	26
	Videregående uddannelse	86	14	0	14
	Andet	100	0	0	4

Hvad er dit samlede indtryk af hæmodialyseambulatoriet?		Fem stjerner (enestående)	Fire stjerner (godt)	Tre stjerner (både godt og dårligt)	To stjerner (dårligt)	En stjerne (uaccepta- belt)	Antal
		%	%	%	%	%	
Hvor længe har du været i hæmodialyse?	0-1 år	19	57	24	0	0	21
	1-3 år	22	70	9	0	0	23
	3-5 år	23	46	15	15	0	13
	Mere end 5 år	19	63	13	6	0	16
Er du dag- eller aftenpatient?	Dagpatient	17	71	9	3	0	35
	Aftenpatient	23	55	18	5	0	44
Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?	Ja	19	63	13	4	0	68
	Nej	30	50	20	0	0	10
Sker din hjemtransport med	Taxa	22	65	11	2	0	46
	Falck	25	63	0	13	0	8
	Egentransport/andet	17	58	25	0	0	24
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	29	51	17	3	0	35
	Har ikke søgt information	14	70	12	5	0	43
Køn?	Mand	22	62	10	6	0	50
	Kvinde	19	59	22	0	0	27
Bopæl?	Århus Amt	19	62	15	4	0	74
	Uden for Århus Amt	40	60	0	0	0	5
Alder?	0-18 år	0	0	0	0	0	0
	19-39 år	0	83	0	17	0	6
	40-59 år	13	44	39	4	0	23
	60-69 år	27	59	9	5	0	22
	70-79 år	21	79	0	0	0	19
	80 år eller mere	25	75	0	0	0	8
Dit modersmål?	Dansk	17	64	16	3	0	69
	Ikke dansk	20	60	0	20	0	5
Din uddannelse?	Folkeskole/mellem/real	16	55	23	7	0	31
	Erhvervsudd./håndværker	19	73	4	4	0	26
	Videregående uddannelse	21	57	21	0	0	14
	Andet	33	67	0	0	0	3

