

**Dagpatient på**  
**Medicinsk Dagafsnit, Afd. V**  
**Århus Sygehus**  
4. runde



**Dagpatient på**  
**Medicinsk Dagafsnit, Afd. V**  
**Århus Sygehus**

4. runde

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

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto:ljn@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

maj 2006

Bestillingsnr. 678

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	19
3. Dagpatienterne.....	23
4. 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 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  
dagafsnit.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede for-  
løb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordine-  
ring, 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 løserevet 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  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer dagafsnittets faktiske patienter. Her fremgår  
det også, hvilke andre dagafsnit, der er valgt i rapporten som sammenlig-  
ningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Dagpatienterne**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til dagpatien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
dagafsnittets patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af dagpatient-behandlingens forløb.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med dagpatientforløbet. Hvis der tidligere er foretaget måling på afsnittet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre dagafsnit. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på dagafsnittet, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige dagafsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af tilfredshedsspørgsmålene, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under dagpatientforløbet. Er der kontakt til for mange forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 6: Samlet indtryk af afdelingen**

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

Også her er der mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre dagafsnit. 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

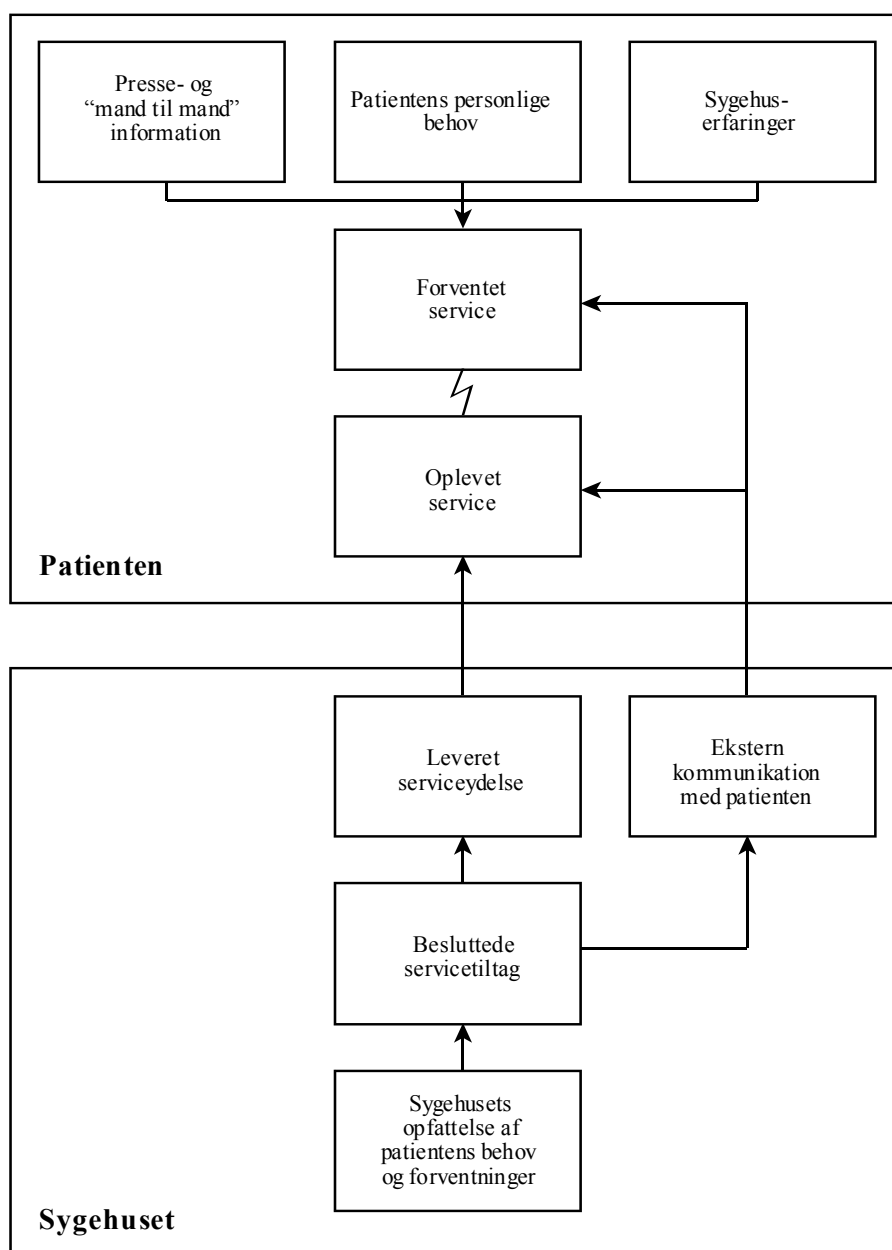
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

- 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.

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	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”.
<b>Validering af skemaerne</b>	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.
<b>Hård test af hverdagen</b>	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.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>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>
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt.</p>
<b>Mere om metoden</b>	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 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 dem. 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 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 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

Afdelingens speciale	Medicin intern, hepato og gastroenterologi
Antal indlagte	1570
Heraf akut indlagte	965
Heraf planlagte	605
Gennemsnitligt antal sengedage	4,8
Belægningsprocent	89,1
Antal senge	26
Enestuer	2
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	9891
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	18,5
Plejepersonalestillinger	42
Lægeseekretærstillinger	9,8
Samlet budgetramme	45
Statistik år	2005

- 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 landsdelsfunktion inden for grenspecialerne og har basisfunktion i forhold til de internt medicinske patienter.

Etablering af afdelingen i 1992 har forbedret kvaliteten af pleje og behandling af jyske patienter, som nu kan tilbydes specialistbehandling på højt niveau. Det drejer sig fx 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, 5 lektorer samt flere kliniske lærere. Specialernes forskningsområder er under hurtig opbygning.

Afdelingen er desuden uddannelsessted for sygeplejestuderende og social og sundhedsassistenter og har ansat en uddannelsesansvarlig sygeplejerske til dette område.

## **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 opholdsstue og hyggekrog på gangen. På gangen findes rullebord med friske drikkevarer samt opslagstavle, hvor bl.a. menuplan 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 kontaktsygeplejeordning, og der arbejdes på at etablere kontaktlægeordning til patienter med komplicerede sygdomme/sygdomsforløb.

<b>Ambulatoriet</b>	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
<b>Dagafsnittet</b>	Dagafsnittet råder over en 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.
<b>Patienthotellet</b>	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.
<b>Telefonkonsultation</b>	Patienterne har mulighed for dagligt at ringe til afdelingen mellem 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.
<b>Forskning</b>	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.
<b>Patienttilrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse</b>	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 Oplysninger om undersøgelsen på  
Medicinsk Dagafsnit, Afd. V**

Undersøgelsesfakta		
Undersøglesperiode	1. december 2005 - 31. januar 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	271	
Indkomne svar	135	
<b>Svarprocent</b>	<b>50</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 162 Svar november 2001 - 106 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	592	135
<b>Alder</b>		
0-18 år	3%	3%
19-39 år	38%	70%
40-59 år	39%	8%
60-69 år	12%	17%
70-79 år	7%	2%
80 år eller mere	1%	1%
<b>Køn</b>		
Mand	52%	34%
Kvinde	48%	66%
<b>Diagnose</b>		
Projektpatient	_%	11%
Andet	_%	89%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afsnittet.

### 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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tage lige mange patienter fra afsnittene, selvom disse har forskellig størrelse.

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 2 måneders patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3      Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Hæmatologisk Dagafsnit B700	150	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Dagafsnit B	153	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Dagafsnit V	162	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	63	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	147	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	132	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Dagafsnit U	72	februar 2004	Århus Sygehus
Dagafsnit på Medicinsk Afd. M1	148	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Dagamb. (M2)	68	maj 2004	Randers Centralsygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	75	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>1.170</b>		

## 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 henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste dagafsnit udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afsnittet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i 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 afsnittets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afsnits 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 to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for dagpatienter på  
Medicinsk Dagafsnit, Afd. V, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	106	162	135
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	13%	6%	15%	7%
2-3 besøg	21%	23%	11%	26%
4-9 besøg	39%	30%	33%	39%
Mere end 9 besøg	27%	40%	42%	28%
<b>Umiddelbart inden</b>				
Indlagt på sengeafdeling	45%	48%	39%	36%
Patient i afd.s ambulatorie	20%	28%	28%	21%
Behandling hos egen læge	19%	11%	16%	25%
Andet	15%	13%	18%	18%
<b>Alder</b>				
0-18 år	3%	2%	3%	1%
19-39 år	26%	39%	70%	13%
40-59 år	49%	34%	8%	37%
60-69 år	13%	16%	17%	26%
70-79 år	7%	9%	2%	18%
80 år eller mere	2%	1%	1%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	46%	44%	34%	51%
Kvinde	54%	56%	66%	49%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	91%	88%	82%	90%
Udenamtspatienter	9%	12%	18%	10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96%	97%	95%	96%
Ikke dansk	4%	3%	5%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	46%	61%	68%	43%
Har ikke søgt information	54%	39%	32%	57%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	99%	96%	96%	95%
Pårørende	1%	4%	4%	5%



### 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 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 tilfredsheds spørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk Dagsafsnit, Afd. V, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 135 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	61%	30%	6%	3%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	82%	10%	6%	1%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	86%	4%	3%	7%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	77%	19%	2%	1%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	83%	13%	1%	4%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	52%	33%	16%	0%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivekninger mv)	79%	16%	5%	0%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	70%	20%	7%	4%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	79%	11%	4%	7%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	85%	10%	3%	1%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	39%	14%	16%	31%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste dagpatientbesøg.

## 4. 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 muligt 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 sektorerne.

### Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til dagpatienterne rummer en række 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 forbedringsmuligheder fra dagpatienter på Medicinsk Dagafsnit, Afd. V, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	106	162	135			
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	31%	28%	37%	29%	16%	42%
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	13%	13%	17%	8%	2%	16%
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	8%	7%	8%	5%	1%	13%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	27%	21%	22%	17%	11%	26%
Var plejepersonalet gode til deres fag?	9%	11%	14%	6%	1%	11%
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagsafsnittet?	47%	41%	48%	29%	16%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, biviikninger mv)	34%	24%	21%	21%	14%	39%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	35%	26%	28%	19%	13%	33%
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	16%	17%	16%	14%	9%	25%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	27%	16%	14%	11%	6%	20%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	32%	42%	43%	25%	15%	42%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Patienternes svar</b>	Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under “Ved ikke/ej relevant”.
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende dagpatientbehandlingen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.
<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	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.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre dagafsnit</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hver af undersøgelsens 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.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme dagafsnit. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et dagafsnit nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit 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.</p>

**Tabel 7 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger på Medicinsk Dagafsnit, Afd. V, Århus Sygehus**

*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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	101	154			
Ja	36%	28%	25%	24%	9%	40%
Nej	64%	72%	75%	76%	91%	60%

**Tabel 8 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk Dagafsnit, Afd. V**

*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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	106	153			
Ja	9%	14%	8%	8%	3%	14%
Nej	91%	86%	92%	92%	97%	86%

**Tabel 9 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på Medicinsk Dagafsnit, Afd. V, Århus Sygehus**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	-	-			
Ja	-	-	48%	-	-	-
Nej	-	-	52%	-	-	-

## 5. Stabiliteten i personalekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
<b>For mange lægekontakter?</b>	<p>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.</p>
<b>For mange plejepersonkontakter?</b>	<p>Tabel 8 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>
<b>Forskel på afsnit?</b>	<p>De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle forskellige dagafsnit og diagnosegrupper.</p>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under dagpatientforløbet og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 9. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 10**    **Dagpatienternes samlede vurdering af  
Medicinsk Dagafsnit, Afd. V**

*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	105	158			
Fem stjerner (enestående)	23%	26%	21%	30%	22%	16%
Fire stjerner (godt)	57%	58%	63%	58%	71%	59%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	16%	16%	13%	10%	7%	23%
To stjerner (dårligt)	3%	0%	1%	1%	0%	0%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	1%	0%	0%	2%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>11%</b>	<b>7%</b>	<b>25%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.



## 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 “både 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.

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 10 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 10 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.

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. I tabel 10 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

**Kommentarer**

Det er 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 diagnosegrupper.



# 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” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine 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 skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du har i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ > været til dagpatientbehandling på < \_\_\_\_\_ afdeling>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. 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





Tilfreds med dit dagpatientforløb på

## Dagafsnit NN

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du i alt været behandlet på Dagafsnit NN?

Antal gange (evt. cirka)

2. Hvilket behandlingsforløb var du i umiddelbart inden du begyndte på dit dagpatientforløb? (kun et kryds)

- Indlagt på sengeafdeling  
 Patient i afdelingens ambulatorium  
 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

17. Hvad er dit samlede indtryk af Dagafsnit NN?

- \*\*\*\*\* (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 opøgt 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. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja  Nej  Ved ikke

21. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

24. Alder? (patientens)

år

25. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

22. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

23. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!



ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd.kode: xx

Evt. afsnitskode: xx

Evt. sygdomsgruppe

**Bedes besvaret ud fra dit samlede dagpatientforløb:**



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

Kommentarer:

7. Forløb din modtagelse 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:

12. Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, 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 kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (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. de der ikke har den store sygehus erfaring.

## **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 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.

<b>Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	63	31	6	16
	2-3 besøg	77	15	8	13
	4-9 besøg	59	31	10	39
	Mere end 9 besøg	60	37	4	52
Søgt information	Har søgt information	67	28	6	87
	Har ikke søgt information	56	41	2	41
Køn	Mand	69	29	2	45
	Kvinde	59	33	8	86
Bopæl	Indenamtspatienter	63	32	5	106
	Udenamtspatienter	58	29	13	24
Alder	0-18 år	50	25	25	4
	19-39 år	66	30	4	90
	40-59 år	70	20	10	10
	60-69 år	43	48	10	21
	70-79 år	50	50	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	63	30	7	120
	Ikke dansk	50	50	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	31	6	124
	Pårørende	67	17	17	6
Diagnose	Projektpatient	71	29	0	14
	Andet	62	32	7	117
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	63	31	6	131

Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71	24	6	17
	2-3 besøg	77	15	8	13
	4-9 besøg	85	8	8	40
	Mere end 9 besøg	87	10	4	52
Søgt information	Har søgt information	87	8	6	89
	Har ikke søgt information	80	17	2	41
Køn	Mand	84	13	2	45
	Kvinde	83	9	8	88
Bopæl	Indenampatienter	85	9	6	108
	Udenampatienter	75	17	8	24
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	81	11	8	91
	40-59 år	90	0	10	10
	60-69 år	86	14	0	22
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	84	10	7	122
	Ikke dansk	67	33	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	11	6	126
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Projektpatient	86	14	0	14
	Andet	83	10	7	119
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	83	11	6	133



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	16
	2-3 besøg	92	8	0	12
	4-9 besøg	92	3	5	39
	Mere end 9 besøg	90	6	4	50
Søgt information	Har søgt information	91	6	4	85
	Har ikke søgt information	97	3	0	38
Køn	Mand	95	5	0	42
	Kvinde	90	5	5	84
Bopæl	Indenampatienter	94	3	3	105
	Udenampatienter	80	15	5	20
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	93	5	2	86
	40-59 år	80	0	20	10
	60-69 år	90	10	0	21
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	93	4	3	116
	Ikke dansk	80	0	20	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	5	3	119
	Pårørende	83	0	17	6
Diagnose	Projektpatient	85	15	0	13
	Andet	93	4	4	113
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	92	5	3	126

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	12	0	17
	2-3 besøg	83	17	0	12
	4-9 besøg	75	23	3	40
	Mere end 9 besøg	77	19	4	52
Søgt information	Har søgt information	76	23	1	88
	Har ikke søgt information	85	12	2	41
Køn	Mand	82	18	0	45
	Kvinde	76	20	3	88
Bopæl	Indenampatienter	78	19	3	108
	Udenampatienter	79	21	0	24
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	78	20	2	91
	40-59 år	70	20	10	10
	60-69 år	73	27	0	22
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	78	20	2	122
	Ikke dansk	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	21	2	126
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Projektpatient	86	7	7	14
	Andet	77	21	2	119
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	78	20	2	133

Var plejepersonalet gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	6	0	17
	2-3 besøg	80	20	0	10
	4-9 besøg	82	15	3	39
	Mere end 9 besøg	85	15	0	52
Søgt information	Har søgt information	86	13	1	86
	Har ikke søgt information	88	13	0	40
Køn	Mand	89	11	0	44
	Kvinde	85	14	1	86
Bopæl	Indenampatienter	87	12	1	106
	Udenampatienter	83	17	0	23
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	85	14	1	88
	40-59 år	91	9	0	11
	60-69 år	86	14	0	21
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	87	12	1	118
	Ikke dansk	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	14	1	124
	Pårørende	100	0	0	5
Diagnose	Projektpatient	100	0	0	15
	Andet	84	15	1	115
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	86	13	1	130

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	39	33	28	18
	2-3 besøg	69	23	8	13
	4-9 besøg	45	35	20	40
	Mere end 9 besøg	54	37	10	52
Søgt information	Har søgt information	47	37	16	89
	Har ikke søgt information	62	24	14	42
Køn	Mand	50	30	20	46
	Kvinde	53	34	13	89
Bopæl	Indenampatienter	55	30	15	110
	Udenampatienter	38	46	17	24
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	42	41	16	92
	40-59 år	82	0	18	11
	60-69 år	55	27	18	22
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	51	33	15	123
	Ikke dansk	43	29	29	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	49	34	16	128
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Projektpatient	67	33	0	15
	Andet	50	33	18	120
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	52	33	16	135

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	83	17	0	18
	2-3 besøg	77	15	8	13
	4-9 besøg	65	25	10	40
	Mere end 9 besøg	88	8	4	52
Søgt information	Har søgt information	78	18	4	89
	Har ikke søgt information	86	10	5	42
Køn	Mand	85	9	7	46
	Kvinde	76	19	4	89
Bopæl	Indenampatienter	80	15	5	110
	Udenampatienter	75	17	8	24
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	76	21	3	92
	40-59 år	82	9	9	11
	60-69 år	82	5	14	22
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	79	15	6	123
	Ikke dansk	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	16	5	128
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Projektpatient	87	7	7	15
	Andet	78	17	5	120
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	79	16	5	135

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	75	19	6	16
	2-3 besøg	67	25	8	12
	4-9 besøg	74	13	13	39
	Mere end 9 besøg	71	25	4	52
Søgt information	Har søgt information	76	20	5	87
	Har ikke søgt information	65	25	10	40
Køn	Mand	71	20	9	45
	Kvinde	73	21	6	85
Bopæl	Indenampatienter	70	22	7	107
	Udenampatienter	82	14	5	22
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	72	23	4	90
	40-59 år	64	9	27	11
	60-69 år	65	25	10	20
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	72	20	8	118
	Ikke dansk	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	20	7	124
	Pårørende	80	20	0	5
Diagnose	Projektpatient	73	20	7	15
	Andet	72	21	7	115
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	72	21	7	130

<b>Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	0	6	16
	2-3 besøg	67	22	11	9
	4-9 besøg	79	16	5	38
	Mere end 9 besøg	88	10	2	52
Søgt information	Har søgt information	84	12	4	82
	Har ikke søgt information	88	10	3	40
Køn	Mand	79	17	5	42
	Kvinde	87	10	4	84
Bopæl	Indenampatienter	86	10	5	104
	Udenampatienter	81	19	0	21
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	84	13	3	86
	40-59 år	82	9	9	11
	60-69 år	90	10	0	20
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	85	11	4	114
	Ikke dansk	86	14	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	120
	Pårørende	100	0	0	5
Diagnose	Projektpatient	87	13	0	15
	Andet	84	12	5	111
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	84	12	4	126

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	18
	2-3 besøg	75	17	8	12
	4-9 besøg	83	13	5	40
	Mere end 9 besøg	87	12	2	52
Søgt information	Har søgt information	83	15	2	88
	Har ikke søgt information	98	2	0	41
Køn	Mand	89	9	2	46
	Kvinde	85	11	3	87
Bopæl	Indenampatienter	85	13	2	109
	Udenampatienter	92	0	8	24
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	82	15	2	91
	40-59 år	91	0	9	11
	60-69 år	95	0	5	22
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	86	11	3	121
	Ikke dansk	100	0	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	3	126
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Projektpatient	87	13	0	15
	Andet	86	10	3	118
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	86	11	3	133



Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	67	8	25	12
	2-3 besøg	56	33	11	9
	4-9 besøg	53	17	30	30
	Mere end 9 besøg	59	22	19	32
Søgt information	Har søgt information	55	24	21	62
	Har ikke søgt information	67	7	26	27
Køn	Mand	58	12	31	26
	Kvinde	57	24	19	67
Bopæl	Indenampatienter	57	18	25	76
	Udenampatienter	56	31	13	16
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	48	25	28	61
	40-59 år	86	0	14	7
	60-69 år	63	25	13	16
	70-79 år	100	0	0	2
	80 år eller mere	100	0	0	1
Modersmål	Dansk	56	20	24	85
	Ikke dansk	100	0	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	55	22	23	87
	Pårørende	100	0	0	5
Diagnose	Projektpatient	54	23	23	13
	Andet	58	20	23	80
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	57	20	23	93

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	17	83	18
	2-3 besøg	15	85	13
	4-9 besøg	38	62	39
	Mere end 9 besøg	19	81	48
Søgt information	Har søgt information	24	76	86
	Har ikke søgt information	25	75	40
Køn	Mand	34	66	44
	Kvinde	20	80	86
Bopæl	Indenamtspatienter	26	74	106
	Udenamtspatienter	17	83	23
Alder	0-18 år	0	100	4
	19-39 år	26	74	90
	40-59 år	22	78	9
	60-69 år	24	76	21
	70-79 år	50	50	2
	80 år eller mere	0	100	1
Modersmål	Dansk	25	75	119
	Ikke dansk	17	83	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	24	76	124
	Pårørende	20	80	5
Diagnose	Projektpatient	13	87	15
	Andet	26	74	115
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	25	75	130

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	100	18
	2-3 besøg	8	92	13
	4-9 besøg	21	79	39
	Mere end 9 besøg	4	96	49
Søgt information	Har søgt information	7	93	86
	Har ikke søgt information	7	93	41
Køn	Mand	7	93	46
	Kvinde	9	91	85
Bopæl	Indenamtspatienter	9	91	107
	Udenamtspatienter	4	96	23
Alder	0-18 år	0	100	3
	19-39 år	8	92	90
	40-59 år	10	90	10
	60-69 år	14	86	22
	70-79 år	0	100	2
	80 år eller mere	0	100	1
Modersmål	Dansk	9	91	120
	Ikke dansk	0	100	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	9	91	125
	Pårørende	0	100	5
Diagnose	Projektpatient	7	93	15
	Andet	9	91	116
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	8	92	131

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	28	72	18
	2-3 besøg	38	62	13
	4-9 besøg	39	61	36
	Mere end 9 besøg	61	39	46
Søgt information	Har søgt information	51	49	83
	Har ikke søgt information	43	57	37
Køn	Mand	55	45	42
	Kvinde	45	55	82
Bopæl	Indenamtspatienter	46	54	100
	Udenamtspatienter	61	39	23
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	47	53	86
	40-59 år	55	45	11
	60-69 år	58	42	19
	70-79 år	0	100	1
	80 år eller mere	0	100	1
Modersmål	Dansk	49	51	112
	Ikke dansk	57	43	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	47	53	118
	Pårørende	60	40	5
Diagnose	Projektpatient	54	46	13
	Andet	48	52	111
Dagafsnit i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	48	52	124

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	11	18
	2-3 besøg	85	15	13
	4-9 besøg	78	23	40
	Mere end 9 besøg	87	13	52
Søgt information	Har søgt information	84	16	89
	Har ikke søgt information	86	14	42
Køn	Mand	87	13	46
	Kvinde	82	18	89
Bopæl	Indenamtspatienter	85	15	110
	Udenamtspatienter	79	21	24
Alder	0-18 år	75	25	4
	19-39 år	85	15	92
	40-59 år	64	36	11
	60-69 år	86	14	22
	70-79 år	100	0	2
	80 år eller mere	100	0	1
Modersmål	Dansk	82	18	123
	Ikke dansk	100	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	17	128
	Pårørende	100	0	6
Diagnose	Projektpatient	93	7	15
	Andet	83	18	120
Afdeling i alt	Medicinsk Dagafsnit, Afd. V	84	16	135



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**





## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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











Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.












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.



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

-  *Skulle have mor eller ven med til at huske at svare på diverse og til at huske og forstå, hvad der blev sagt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Havde fået at vide af egen læge, at jeg skulle direkte til ambulans undersøgelse, men det viste sig at være en forundersøgelse. Der skulle så gå yderligere 2½ måned før undersøgelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Skulle vente i lang tid, før der kom nogen, jeg kunne spørge!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg har hele tiden været tilknyttet den samme læge, og det har været rigtig rart! Under indlæggelsen var det 5-6 forskellige, og det var ikke så rart.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *P.g.a. for mange forskellige læger med hver deres mening om, hvad jeg kunne fejle, var undersøgelserne mere forvirrende end informative.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Mit forløb er lidt specielt, men jeg synes, at lægerne har sat mig grundigt ind i det eventuelle videre forløb.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Sygeplejersken har hele tiden holdt mig orienteret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Har levet med tarmsygdom i mange år, så er efterhånden selv ekspert.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det kom løbende, eftersom man skulle se, hvad der hjalp.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg havde på forhånd selv relevant viden, men blev alligevel informeret af afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet

-  *Fik et brev, hvor alt stod beskrevet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Vi fik en grundig forklaring i Silkeborg og en særdeles grundig forklaring i Århus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg fik at vide fra gang til gang, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Har fået meget info omkring virkning og bivirkninger ved al den medicin, jeg tager.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Ved starten ved vi ikke, hvor alvorlig denne sygdom er, men senere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Min oplevelse er, at jeg havde de fleste af informationerne fra mine mange år som patient - ikke specifikt fra Medicinsk Ambulatorium V.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Der var en imponerende tilgang, fra personalets side, til at holde mig velinformeret!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Var i koma i 3 uger.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Projektpatient
-  *Kapselendoskopi: Vidste ikke før dagen i forvejen, at det var okay at tage på arbejde eller hjem på selve undersøgelsesdagen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fik en meget god introduktion ved første konsultation med NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Kompetente og informative læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet



*Én læge siger det ene, en anden siger noget lidt andet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Lægen og jeg talte sammen. Kun om hvad jeg skulle fra gang til gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient



*God information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Ja, søde og smilende sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Ingen giver sig tid til at give faglig info. Alle løber frem og tilbage, og det virker meget fortravlet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Forløbet kunne ikke fastlægges, da jeg ikke kunne tåle Asacol.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*God information fra både læger og plejepersonale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Det føles tit som om, jeg ved mere, end de ved - altså personalet. Det er ikke særlig rart at skulle huske personalet på ting, der skal laves inden undersøgelsen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

<b>Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?</b>
--


 *Der var ret lang ventetid fra jeg ankom, til jeg rent faktisk blev indlagt. Havde på dette tidspunkt fastet temmelig længe, og det var frustrerende ikke at vide, hvornår jeg skulle indlægges.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Jeg synes, sygeplejersker og læger er flinke. De kan kende én, og man bliver modtaget med et smil.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Første forundersøgelse var dybt kritisabel. Den vagthavende læge måtte komme tilbage til mig TRE gange, fordi der var noget, hun havde GLEMT, hun skulle undersøge mig for. Desuden kunne hun ikke træffe beslutningen om, hvad der skulle ske, men måtte konsultere en anden læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Ventede i 4 timer i forhold til det oplyste mødetidspunkt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Meget, meget venlige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Alt for lange ventetider - op til 1 time og 15 minutter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Ja, jeg blev hurtigt kontaktet af min sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Første gang, ja, men anden gang ventede jeg i to timer, før der skete noget.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet

 *Altid ventetid. At vente i næsten en time for at tale med en læge i 10 minutter er ikke tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Flinkt personale. Meget ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Ja, personalet har taget pænt imod mig hver gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Personalet og lægerne gør alt, hvad de kan, men trin efter trin.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Alt for lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Personalet har været meget professionelt. Den eneste malurt i bægeret har været de mange forskellige læger i løbet af mit forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*To timers ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Jeg skulle vente i lang tid, inden jeg blev indkaldt til samtale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Der er altid meget ventetid. Man får et klokkeslæt, hvor man skal møde, men man kommer ikke til før en time senere.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

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


 *Blev meget syg af udrensningen - både før og efter. Jeg havde ikke familie eller venner til at pleje mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Særdeles. Jeg glæder mig til at møde de søde og imødekommende læger og især sygeplejersker, som jeg ser mest.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *For mange læger. Forvirrede sygeplejersker, der ikke kan finde ud af at bruge højdemåleren.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Efter coloskopi (sent) ville det have været godt at overnatte, ellers ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Er afhængig af at kunne passe det ind i forhold til mit daglige arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Jeg synes godt, at jeg kunne undgå at tage fri fra mit job. Jeg skulle bare have svar på nogle prøver. Det kunne jo være klaret pr. telefon.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient


 *Det er meget tidligt at være i Århus kl. 8.00.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet

 *Det var rart at sove i sin egen seng.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Overnatning på patienthotel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Jeg var indlagt.*











Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst











Køn: Kvinde


Diagnose: Andet



-  *Jeg havde selv helst set, at der var blevet gjort mere for at følge mig, når mine symptomer er så konstante.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Overnatning er meget vigtig og betyder meget for min sygdom, når der kommer anfald igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *I mit tilfælde har der ikke været brug for overnatning*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Jeg har været indlagt på patienthotellet flere gange p.g.a. lang transporttid og det tidlige mødetidspunkt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg har modtaget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Overnattede der.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Da vi kommer fra Randers, er det fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Var jo blevet udskrevet, og havde ikke brug for at være der mere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det er altid rarere at overnatte hjemme, hvis man er i stand til det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ja, hvis så personalet ikke først skal til at undersøge om det er ok med blodprøver og hvad tid, man skal derned. De står tit og snakker om, de nu kan nå det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet

<b>Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?</b>
---

-  *Følte nogle gange, at man var i en 'drive in'.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg føler, at jeg møder megen imødekommenhed.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Meget høflige, venlige og interesserede.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *De startede jo på nulpunktet, da de ikke kendte mit forløb, mine symptomer, o.s.v.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg er altid blevet taget alvorligt.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Synes generelt, at lægerne er gode til at undersøge eventuelle symptomer.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Havde en ubehagelig oplevelse med en reservelæge, men ellers er jeg tilfreds.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Lægerne er åbne og informative m.h.t. min sygdom. De inddrager mine ønsker i behandlingsforløbet.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Ja, meget.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Der blev fulgt op på tingene efterfølgende, uden at jeg samtidig blev 'sygelliggjort'.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet


 *Hvis man normalt lytter meget til sin krop, og man nogle gange bliver forskrækket over dens reaktioner, er det lidt trist, hvis man bliver mødt med et 'Nå!!!', men generelt har det været positivt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *F.eks. da jeg snakkede om besøg hos en akupunktør. Min opfattelse er, at hvis man tror på, at ting hjælper, så gør de. Så hjælper det ikke, at lægen tager den ting fra én!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Helt klart nej. Der burde være et kursus for lægerne i 'aktiv lytning'. Følte ikke, at jeg blev hørt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *De første par gange synes jeg, de gjorde, men ikke sidste gang, jeg var der. Man kom lidt til at føle, at man ikke var så vigtig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Fordi lægerne svarer på alle de spørgsmål, jeg stiller. Desuden forklarer de alt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *De fleste gjorde, men der var én, som bare snakkede og egentlig ikke var interesseret i, hvordan jeg havde det, men mere i hvordan personen mente, jeg havde det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Men havde for travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Lidt for stressende og forhastet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Jeg kunne godt have ønsket en bedre dialog omkring diæt, da dette har vist sig at være løsningen for mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Søde læger, der viste stor interesse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Stor ros til NN og NN - stor kompetence og stor indlevelsessevne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Føler nogle gange, at de ikke har tid og skal hurtigt ud af døren igen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Desværre er der mange forskellige læger inde i billedet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient



*Jeg følte virkelig, at de lyttede til mig og interesserede sig for, hvad jeg sagde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Der er forskel på lægerne - kvinderne er bedst til at lytte.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**

 *Tror ikke, at der er nogen af dem, der selv har prøvet at skulle lave prøver derhjemme eller indtage de væsker, jeg skulle. Fik sjældent svar på spørgsmål.*


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

 *Ja, meget.*


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

 *Dog har jeg selv ændret næsten alle aftalte tider uden problemer. Rigtig godt.*

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

 *For lange ventetider. De har to gange glemt at sende tiderne til mig og glemt mig på venteværelset.*

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

 *Helt sikkert. Man oplever at blive set som en person.*


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

 *Helt klart.*


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

 *Der har været et par gange, hvor blodprøveskemaet har været afkrydset forkert.*

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

 *Ja, især NN.*












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

 *Ja, de er endvidere imødekommende og smilende.*

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

 *Den første læge - en udlænding - var yderst god til sit fag.*

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

-  *Svært at udtale sig angående deres faglige kvalifikationer.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *I særdeleshed! Rigtig dygtige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Efter at mine prøver har været fine, virker det som om, de har opgivet lidt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *De er meget venlige, hjælpsomme og dygtige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det går jeg ud fra...det er jo svært at kende alternativet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Stor ros til sygeplejersken jeg var i kontakt med!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ja, meget professionelt og omsorgsfuldt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Mange forskellige teorier og meninger omkring sygdommen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Søde, rare og betryggende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *En enkelt gang var der ventetid på ca. en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Stor ros til NN. Dygtig sygeplejerske, fagligt dygtig og yderst kompetent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet



*Det virkede som om, at de virkelig havde styr på tingene, og det gav en tryk  
fornemmelse.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


**Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?**

 *Der er selvfølgelig nogle gange, hvor man sidder i venteværelset i længere tid end andre gange.*

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

 *Ikke punktligt og oftest med forsinkelser.*


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

 *De er meget bedre til at overholde tiderne, end f.eks. hos egen læge eller andre steder på hospitalet.*


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

 *Ventetiden er altid rimelig.*


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

 *Vidste meget i forvejen, da næsten hele familien er ramt. Vidste ting, som jeg ikke fik fortalt af lægerne.*


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

 *Mine aftaler er flere gange blevet glemt. Desuden havde jeg en tid kl. 9, men min læge kom først kl. 10, så jeg måtte ind til en anden læge.*

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

 *Der har ofte været ventetid.*


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

 *Der er en enkelt gang eller to, hvor de har flyttet min tid, men generelt er ventetiden på afsnittet blevet kortere.*

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


 *Ikke altid. Nogle gange er der lidt forvirring.*












Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet












 *Der er ofte ventetid på ca. 1/2 time. Dette er acceptabelt.*

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



-  *Akut først!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Nogle gange var der ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Første gang, ja, men anden gang ventede jeg i to timer, før der skete noget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Har én gang oplevet ventetid på ca. to timer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Har endnu ikke oplevet at blive kaldt ind til aftalt tid. Alt for lange ventetider i venteværelset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Der er næsten altid ventetid - oftest imellem 20 og 60 minutters ventetid i forhold til den aftalte tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Jeg skulle møde fastende kl. 7.30 til kikkertundersøgelse af hals og mave, men kom først til kl. 14.00.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Nogle gange skal man vente i op til flere timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Datoerne, ja, men selve tidspunktet, NEJ! Flere gange har jeg oplevet ventetider på over en time. Tenderer til uacceptabelt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Der har været lidt småforsinkelser hist og hér, men de har været til at leve med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ved alle aftaler får jeg konsultation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet

-  *P.g.a. sygdom blandt personalet har der flere gange været nogen ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Meget tilfreds. Dejligt, at der INGEN ventetid var.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Ventetiden varierer meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Der har været flere gange med forsinkelser, end hvor tiden er blevet overholdt. Nogle gange med en times forsinkelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Kun kortere ventetid uden betydning for mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Men med skiftende læge, hvilket jeg ikke bryder mig om.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Én times forsinkelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg synes, det er okay. Der er ventetid, men det kunne være værre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Har imellem december og februar været flyttet fire gange.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet

-  *Jeg har ikke overholdt dem, tsk tsk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Ventetid. Op til en time flere gange.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Nogle gange kan jeg godt vente op til 45 minutter. Ellers er det meget præcist.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *En del ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Meget ventetid. Ofte mere end en time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Bortset fra en enkelt undersøgelse, hvor jeg ikke kunne få resultatet af undersøgelsen at vide. Det var der ikke ressourcer til, så der gik 3 uger inden jeg fik svar, da jeg skulle til samtale på afdelingen. Jeg fik at vide, at jeg ville få resultatet af undersøgelsen 2 dage efter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Må nogle gange vente helt op til 20 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Der er altid forsinkelser - nogle gange 1 time eller mere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ventetider forekommer meget ofte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Projektpatient
-  *Forsinkelser på ½ til 2 timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg har næsten altid ventet mindst 30 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet



*Der er altid lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Nogle gange skal man vente længe, andre gange kun kort tid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

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


 *Jeg har fået meget at vide, og jeg har fået mange papirer med info. Men der er ting, jeg har fået at vide andre steder. Det var svært at forstå det hele i starten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Havde blackout efter koloskopien og kunne ikke få informationer, da jeg vågnede op. Måtte vente til efterfølgende konsultation, hvor jeg fik at vide, at lægen, der udførte undersøgelsen, ville være til stede. Det var han ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Nogen gange havde personalet så travlt, at man følte sig overset.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Ja, jeg har både fået skriftlig og mundtlig information - også til mine pårørende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Er selv godt kendt med sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Dét jeg ikke vidste, spurgte jeg om, og jeg har altid fået et svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Blev først informeret om, at jeg skulle igennem mavesæk- og endetarmsundersøgelser, som jeg havde været igennem før, og som var nødvendige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Information, kommunikation og administration er aldeles utilstrækkelig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient


 *Lige i starten haltede det lidt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Vigtige informationer blev ikke givet til mig fra start - f.eks. at Remicade-behandling tager over 3 timer pr. gang; at man helst ikke må blive gravid i denne behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Da de ikke har fundet ud af, hvad jeg fejler, har de ikke givet mig nogen information. De har været nogenlunde til at informere mig om prøverne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Jeg følte hele tiden, at personalet tog sig god tid til mig, trods generel travlhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Via plejepersonalet, ja.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Der findes nogle rigtig gode pjecer om sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet

 *Men spurgte selv meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Det kan selvfølgelig være svært for lægen at sige præcis, hvilke bivirkninger jeg vil få.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Det er blevet gjort klart, at jeg bare skal ringe, og det er en god tryghed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Ikke i starten af mit sygdomsforløb, men det hænger nok sammen med, at man ikke kendte så meget til sygdommen i starten af 90'erne. Nu er det godt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Deltog ligeledes i et Imurell-projekt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *De ville ikke informere om sygdommen, før de var helt sikre. Mangler et møde, hvor de fortæller, hvad man fejler, og at man bliver overført til Onkologisk. Hvor ville det være dejligt med en kontaktperson.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet

 *Manglede info i starten. Sygdommen var helt ny for mig, men jeg blev behandlet som om, jeg vidste alt i forvejen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Min læge er god til at forklare mig, hvad der skal ske og god til at medinddrage mig i beslutningerne.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

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

-  *Der var både forskelle på dét, lægerne sagde og på dét, sygeplejerskerne sagde.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fik ikke altid det samme at vide...*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *For mange læger med hver deres mening.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Har oftest været den samme læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Nogle af lægernes behandlingsforløb af min sygdom var lidt afvigende, men de var lydhøre overfor mine ønsker.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Det var kun sygeplejersken, der mente, at jeg skulle til undersøgelse kl. 8.00. De andre vidste ingenting.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *For det meste, ja. Dog var der engang, hvor en læge fortalte mig, at jeg kun var syg i endetarmen. Jeg fik til sidst at vide, at det havde spredt sig længere op i tarmen. Jeg synes ikke, det virkede som om, han havde læst min journal.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Ja, der virkede til at være en rød tråd, og de talte, så man kunne forstå det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Man er jo ikke læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Der har været en lille uoverensstemmelse i doseringen af piller, men ellers ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet





*Én sagde, at jeg skulle tjekkes, og en anden sagde senere, at jeg ikke skulle!!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Nogle er bedre til at forklare - taler ikke lægesprog.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Da min behandling er aftalt med NN, var andre læger ikke med.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

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


 *Måtte ikke få lavet mere relevante undersøgelser end dem, jeg fik lavet. Er nu skrevet op til disse på et andet hospital.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Synes, at det går for langsomt. Får at vide, at jeg skal prøve uden medicin, hvilket ikke virker, og jeg er derfor på medicin helt indtil næste møde (ca. 3 måneder).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Nogen gange er der for lang tid imellem konsultationerne. 8 måneders mellemrum og de havde endnu ikke stillet en diagnose!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Ja, har altid fået morgentider for at miste så lidt som muligt af min undervisning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet

 *Når man deltager i projekter og skal gå til hyppige kontroller, er det rart, at afdelingen er fleksibel m.h.t. mødetid i forhold til ens arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Havde været syg i 1½ måned og måtte vente nogle uger på at komme i behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Jeg er specielt meget tilfreds med muligheden for telefonkonsultation. Det har fungeret rigtig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Ja, men måske først rigtigt da de lærte mig at kende, og de begyndte at stole på, hvad jeg sagde. Måske meget naturligt, men...*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Jeg så gerne, at de var gået lidt mere aggressivt til værks, og at sygdommen var blevet fulgt noget bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Det var utrolig flot og dejligt, at jeg blev tilbudt ophold på patienthotellet, selvom jeg ikke benyttede tilbuddet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Synes indimellem, det kan føles som en kamp at få den medicin, man har brug for.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Frit valg - da datoerne ligger langt ude i fremtiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Endelig har jeg fået en aftale om at måtte komme ind, når jeg falder i blodprocent uden diverse ventetider og samtaler inden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Ofte lange ventetider.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient

 *Der er blevet lyttet meget til mine ønsker - dejligt!!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Ja, når jeg har overbevist dem om, at det godt kan lade sig gøre.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

 *NEJ. Følte ikke, at jeg er blevet taget seriøst, fordi de ikke har kunnet se noget ved koloskopien på daværende tidspunkt. Har nu fået konstateret betændelse og irritation på et andet hospital.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Ja, jeg får altid god information og gode svar på spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Da de først fandt ud af, hvad jeg fejlede, fik jeg også den rigtige medicinske behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Ja, endda selvom det har været et svært forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient

 *Er klart blevet bedre. Afdelingen er mere modtagelig for akutte henvendelser end før.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *P.g.a. graviditet blussede min sygdom op. Jeg var meget nervøs for at miste barnet, men jeg fik en god, effektiv og kompetent behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Det er ikke tip top, men det er jo ikke afdelingens skyld, når sygdommen blusser op!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Jeg synes, at der har været en god dialog imellem lægerne og jeg selv, efter små begyndervanskeligheder. Jeg er blevet bakket op i mine ønsker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Meget tilfreds!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet











 *Synes, at behandlingen har været lidt passiv.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

-  *Bortset fra én læge, er jeg meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det første halve år var de - derefter for mange udskiftninger og deraf følgende mangel på opfølgning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Utrolig kompetent personale - både læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Der er stor forskel på at være patient på dagafsnittet og ambulatoriet. Dagafsnittet er klart bedst. For mange skiftende læger i ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Kunne godt håbe på hurtigere behandling. Føles tit som tiden bliver trukket lidt længere, end godt er (1-2 uger).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fik ingen information. Ingen havde tid til at give mig en kopi af journalen. Fik brev om at møde på Onkologisk. Ingen havde orienteret mig om, at jeg havde kræft.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Nogle gange føler man, at når der er så mange forskellige læger inde i billedet, så bliver behandlingen lidt tilfældig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Projektpatient
-  *Der er prøvet alternativer, da jeg ikke ønsker Imurell.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ja, det har været hurtigt og effektivt hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Man er ikke god til dét med at tale om forebyggelse. Eventuelle symptomer jeg kommer med, er symptomer man ikke mærker, siger de. Så sker der ikke mere.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Der har ikke været kontakt imellem disse to instanser.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg kan meget bedre lide Afdeling V, da min egen læge ikke er nær så god til at høre efter, hvad JEG siger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Min læge sagde gentagne gange, at hun ikke kunne få mig til undersøgelse før, selvom jeg var syg, da det ikke var noget, hun havde indflydelse på.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Noget post er gået tabt i Århus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Min egen læge var for lang tid om at sende mig videre. Efter jeg startede på Ambulatorium V, måtte jeg selv informere hende om min diagnose.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Egen læge er ikke indblandet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg har også holdt min læge ajour.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Er aldrig ved den praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Har ikke indtryk af nogen kontakt. Har heller ikke selv specielt meget kontakt til min praktiserende læge. Alt vedrørende min sygdom går jeg til afdelingen med...og jeg fejler ikke andet!*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Ved ikke hvorfor?*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet



*Jeg mener ikke, at min læge vidste nok om sygdommen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Jeg synes ikke, at min egen læge har været engageret i mit sygdomsforløb, som Afdeling V har været det. Egen læge har overladt behandlingsforløbet til Afdeling V.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Jeg har ikke været til opfølgning ved egen læge, så det er ikke relevant. Der er intet behov for opfølgning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Egen læge er usikker på min sygdom. Sygehuset er til UG.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient



*Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Der har dog været minimal kontakt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Der har overhovedet ikke været nogen kontakt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient



*Jeg tror ikke, det har været relevant.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Ved egentlig ikke, hvor meget de kommunikerer, men jeg har aldrig bemærket problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Min læge aner intet om mit forløb. Kommunikationen mangler.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet














*Ved ikke, om der er nogen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

-  *Henvisningen gik fint, men der har ingen opfølgning været overhovedet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Mere end en måned efter jeg havde været der, havde min egen læge ikke hørt noget, hvilket ellers havde været relevant for mit videre forløb.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Da jeg var hos min egen læge for 14 dage siden, var de ikke klar over, at jeg havde fået en kronisk tarmsygdom.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Min egen læge har ikke fået andre oplysninger end dem, jeg selv har givet hende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Praktiserende læge har ikke været direkte indblandet. Jeg håber dog, at han/hun modtager information fra afdelingen om udviklingen i min sygdom.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Egen læge skulle have sendt mig til Afdeling V noget før.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Information til egen læge sker ikke. Kunne godt ønskes.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Projektpatient
-  *Egen læge får ikke informationer eller journal tilsendt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Nu snakker jeg ikke så meget med min læge. Det er mest afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Min læge siger, at han ingen info har fået om mig og min sygdom.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Der har kun været kontakt, da jeg blev indlagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet





*Jeg er direkte henvist fra Randers Sygehus.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Når jeg er hos egen læge, virker det ikke som om, hun overhovedet ved jeg har Crohn - det skal jeg selv minde hende om, hvis der f.eks. er en behandling der skal tilpasses.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

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



*Utilfreds med rygestop i opholdsstuen.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Fordi jeg de sidste tre gange har været til samtale hos den samme læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Personalet er altid professionelt, og der er en stor kompetence.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Al plejepersonale, samt læger, har været utrolig søde, og man var aldrig i tvivl om, hvem der var i første række. Dog er jeg ked af det skiftende antal læger, jeg hver gang skulle fortælle den samme historie. Det tog tid hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Jeg er meget glad for Afdeling V. De ansatte er rigtig flinke. De lytter til, hvad man siger. Man kan ringe og få at vide, hvad der skal ske, hvis man har det dårligt. Det hele sker hurtigt og præcist det meste af tiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*De prøver, der blev taget, var ikke relevante. Man kunne ikke komme til undersøgelse, når man havde det dårligt, og når man så kom, når der var tid, og man havde det relativt okay, så fik man at vide, at der ikke var noget galt længere. Det har så vist sig ikke at passe.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Jeg har det klart bedre, efter jeg har valgt at blive flyttet til Århus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Specielt p.g.a. et besøg hvor lægen var meget fraværende, blev kaldt flere gange og havde telefonsamtaler under samtalen. Det var meget utilfredsstillende. Jeg overvejede en officiel klage, men turde ikke, da jeg jo skal fortsætte på ambulatoriet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet




*Er glad for, at man er tilknyttet få læger og sygeplejersker. De kender én, og man skal ikke forklare og fortælle ens forløb igen og igen til alle mulige. Stort femtal til dem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *For lang ventetid. Op til 45 minutter, selvom jeg havde en aftalt tid. Sygeplejerskerne glemmer at bestille blodprøver. For mange forskellige læger - faktisk en ny hver gang - men heldigvis den samme sygeplejerske hver gang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Samlet set har kontakten med Afdeling V gjort det nemt at leve med min diagnose.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Mangel på samtalelokale til lægesamtaler. Mangel på behandlingslokaler.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Fordi jeg synes, at man har en god kontakt til afdelingen, og man kan ringe, hvis man har brug for hjælp, råd og vejledning.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Bedre planlægning, færre forskellige læger.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Føler mig altid godt taget imod, trods afdelingens eventuelle travlhed. Føler mig tryk ved behandling, medicinering, m.m.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *De er meget venlige og menneskelige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient


 *Det er tæt på enestående. Jeg har altid fået en rigtig god behandling, og jeg har mulighed for at ringe, hvis der sker noget uforudset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet

 *Min behandling fungerer godt, som den går i øjeblikket. Jeg kan se, at der er sket forbedringer på afdelingen (mindre ventetid, faste kontakter, m.v.).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet











 *Fordi de altid tager godt imod én derinde.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

-  *Er meget tilfreds. Er meget glad for den behandling, som især NN og NN har givet mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fordi jeg synes, det fungerer godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Projektpatient
-  *Jeg er blevet behandlet, og jeg er blevet rask.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Jeg føler, at jeg får en meget god, faglig behandling. Jeg føler mig tryk, og der bliver holdt godt øje med min sygdom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *God behandling, god mad, pæne sygeplejersker, m.m.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Alt i alt, er jeg blevet behandlet godt, og jeg har fået okay information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fordi afdelingen har været engageret i mit sygdomsforløb. Afdelingen har endvidere taget hensyn til mine ønsker. Jeg føler, at afdelingen har taget sig tid til at diskutere relevante informationer om min sygdom og dens forløb. Afdelingen har altid givet mig mulighed for at kontakte den, hvis jeg syntes, det var nødvendigt. Jeg føler mig således velkommen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *De får ikke topkarakterer, da der altid er noget, der kan blive bedre. F.eks. modtageforholdene på afdelingen - de fysiske rammer. Der burde være en skranke på hjørnet, så man ikke skal lede i glasburene. Angående venteværelset: der burde være et toilet på gangen i stedet for. Det er ikke sjovt at svinge rundt med et bækken, når man skal aflevere en prøve igennem venteværelset!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det var belastende at vente så længe på det hele.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Altid præcise - både m.h.t. aftaler, tid og viden om min sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Projektpatient

 *Har altid oplevet positiv og kompetent behandling ved akut henvendelse eller forværring. Jeg oplever en stor tryghed ved at vide, at mine henvendelser bliver taget alvorligt, og at de følges op.*


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

Diagnose: Andet

 *For mange læger på nogle tidspunkter.*


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

Diagnose: Andet

 *Folk er generelt venlige og søde.*


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

Diagnose: Andet

 *God behandling, men for meget spildtid i venteværelset.*


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

Diagnose: Andet

 *Venligt personale, der altid har behandlet mig godt. Minimale ventetider. Der er taget højde for mit ønske om en fast læge. Dén koloskopi jeg fik, blev udført af den ønskede læge. Alle disse ting fordrer tillid og tryghed, og det er enormt vigtigt, når man i forvejen ligger ned.*


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

Diagnose: Andet

 *Jeg er grundlæggende tilfreds med behandlingen, og jeg synes, at der bliver fulgt godt op på behandlingen, så man føler sig tryk som patient.*

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

Diagnose: Andet

 *Pleje, behandling og personale - særdeles sødt og rart. Administration og kommunikation er en by i Rusland.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient

 *God kontinuitet. Samme læge. Professionelt.*


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

Diagnose: Andet

 *Jeg er helt utrolig glad for NN og hendes behandling af min sygdom. Desuden ved jeg, at ligegyldig hvordan jeg har det, kan jeg komme til at snakke med hende.*

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

Diagnose: Andet

 *Jeg har et enestående samarbejde med lægen og normalt også med sygeplejeren - bare ikke denne gang.*

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

Diagnose: Andet



*Det var svært i starten af forløbet, men jeg synes, at Medicinsk Ambulatorium V er fuld af dygtigt plejepersonale. Omsorgsfuldt og nærværende. Føler mig godt behandlet!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient



*De ville få topkarakterer, hvis ikke det var for så lange ventetider, og hvis der var ordentligt læsestof i venteværelset. Så ville ventetiden måske heller ikke føles så lang. Så har det været lidt forvirrende med en masse ombygning på afdelingen - hvor skal man henvende sig, o.s.v.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Fordi man ikke bare føler sig som et nummer hos jer, men som et menneske, der bliver draget omsorg for og taget hensyn til. De trange forhold giver patienten et unikt plus til alle ansatte. Vær stolt af denne afdeling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Det har til tider været svært at få fat på min kontaktlæge. Der mangler et tæt forhold til én bestemt læge, og det har gjort, at jeg ofte føler mig som en patient på samlebånd uden personlig kontakt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Alle aftaler overholdes. Godt informationsniveau. Høflig og venlig betjening. Personalet er nærværende og til stede. Jeg ved, at jeg bare kan ringe, hvis jeg har spørgsmål. Hurtig respons - lægerne ringer tilbage. Positiv indstilling og atmosfære. Sammenhæng i forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Det var fint med en handlingsplan, men kommunikationen var helt klart for ringe. Der blev ikke lyttet til mig.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*God behandling på afdelingen. For lang ventetid til f.eks. røntgen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Jeg er altid blevet behandlet godt på afdelingen. Også tiderne, jeg er blevet givet, passer. Ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient












*Er meget tilfreds med at komme på afdelingen. God atmosfære. Personalet kender én.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

-  *Jeg er kommet på Medicinsk Ambulatorium V i omkring 11 år. Alle har været utrolig søde, hjælpsomme og forstående. Jeg har ikke noget at klage over.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Vores datter er indkaldt til en endoskopi og var meget nervøs. Den måde vi blev modtaget på og den læge, der foretog undersøgelsen, gav os præcis den tillid og tryghedsfølelse, som man meget ofte savner i behandlingssystemet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg synes overordnet, at både læger og plejepersonalet gør det rimeligt godt. Der er lidt hist og her, der kan irritere mig lidt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fordi jeg synes, det fungerer ganske udmærket, men da jeg kun har været der få gange, føler jeg ikke, at jeg kan give fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Næsten topkarakterer, men da der var lidt ventetid...Det er der vel altid. Men ellers et positivt indtryk af afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Jeg var tilfreds med lægerne, sygeplejerskerne og behandlingen, fordi de hjælper mig med at blive rask igen.*  
*Ros til rengøringspersonalet som gør alt rent - sengene, gulvet, alt!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Mine stjerner er givet på baggrund af den første og den sidste læge, jeg har haft kontakt med, men de er også givet p.g.a. dén sygeplejerske, jeg har fulgt igennem hele forløbet, samt at der ikke har været lang ventetid på undersøgelser og aftaler i det hele taget.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fordi der er STOR spredning på mine oplysninger. Noget personale er meget imødekommende, andre lyder som om, det er en plage med alle de patienter.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *De kan deres fag.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet



*Godt planlagt forløb. Mindsket ventetid. Forberedt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Generelt en god behandling, men p.g.a. ventetid og at der i et tilfælde slet ikke var styr på, hvilke undersøgelser, jeg havde været igennem. Derfor mangler der en stjerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Fik rigtig god pleje fra både læger og personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Projektpatient



*God forplejning: Drikke, tilbud om ophold på patienthotel.*

*God information fra plejepersonale.*

*Ingen ventetid.*

*Jeg manglede bedre info tilsendt i forbindelse med kapselendoskopi - at man ikke skulle blive på afdelingen i de 8 timer, undersøgelsen varede.*

*Stor ros til hele afdelingen for min behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Jeg har endnu ikke været på ambulatoriet, men synes godt om dagafsnittet.*

*Jeg har været meget tilfreds med dagafsnittet på Afdeling V. Grunden til at de ikke får fem stjerner er, at man har kontakt til for mange forskellige læger. De har dog alle været*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Jeg var tilknyttet dagafsnittet p.g.a. graviditet. Det var en positiv oplevelse, hvor jeg blev fulgt af den samme læge under hele forløbet. På ambulatoriet har jeg bedt om at se samme læge - ikke en bestemt, men bare én person flere gange. Det er endnu ikke lykkedes efter 4 år. Det er utilfredsstillende, at en læge hver gang skal spørge til ens sygdomsforløb p.g.a. manglende kendskab til patienten. Det handler om tryghed.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Synes, jeg har fået en god behandling og information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*God information igennem hele forløbet. Interesse for patienten. Et minus for ventetid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



 *Dårligt: Tiderne bliver næsten aldrig overholdt. Medicinsk behandling - ofte for lang ventetid på nødvendig behandling. Skiftende læger.*


*Godt: Personalet er altid venligt og smilende, og de tager sig tid til én.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Fordi jeg synes, det gik godt med min behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *1) Fysiske forhold er ikke optimale. Det virker som om, der er pladsmangel.  
2) Vil gerne have samme læge hver gang.  
3) Det er svært at se, hvor man skal henvende sig, når man ankommer. Bedre skiltning ved sygeplejerskerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Alle gav indtryk af, at de vidste, hvad de havde med at gøre - de var venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Jeg synes, der bliver fulgt godt op på patienterne. Overholder tiderne. God tid til at snakke, hvis der er behov.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Fordi jeg føler en ægte professionalisme, forbundet med faglig dygtighed, og det gælder på alle niveauer!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Jeg er tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet


 *Jeg gav afdelingen så mange stjerner, da jeg sammenlignede med mine besøg på to udenamtslige hospitaler. Det var rart, IKKE at føle sig som en samlebandspatient. I øvrigt er det et kæmpe plus, at ventetiden ikke er så lang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Projektpatient

 *Hurtigt behandlingsforløb. Professionelle, men nogle gange er der for travlt, og det giver lange ventetider.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Det er meget fint af et hospital at være.*

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

Diagnose: Projektpatient



*For meget ventetid på svar, når man har spørgsmål.*

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

Diagnose: Andet



*Lidt forvirrede læger, som selvfølgelig har for travlt. Lidt for ofte skal man selv sørge for at være tovholder omkring behandlingen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Fordi dén læge, som jeg har kontakt med, er velforberedt hver gang og lytter til eventuelle problemer - både ved kontrol og telefonisk.*

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

Diagnose: Andet



*Der er en enkelt læge, der burde lære at tale dansk. Ellers er de flinke og forstående.*

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

Diagnose: Andet



*Fordi jeg synes, det er en meget god afdeling, og personalet er virkelig flinkt.*

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

Diagnose: Andet



*Det eneste at bemærke: ventetid.*

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

Diagnose: Andet



*Jeg har været meget tilfreds med min læge, sygeplejerskerne og behandlingen i dagafsnittet. Kunne ikke være bedre. De har vist utrolig meget forståelse og har givet tryghed.*

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

Diagnose: Andet



*Der har været tid til at give grundige svar på alle spørgsmål. Jeg blev taget seriøst. Venligt personale.*

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










Diagnose: Andet



*Dygtige, kompetente læger og sygeplejersker. Rart sted at komme. Man føler sig velkommen. En oprigtig interesse for mig som patient.*

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

Diagnose: Andet

-  *Læger og sygeplejersker virker fortravlede. Flere gange i en samtale afbrydes de af telefonen eller undskylder og går et antal minutter. Det giver et usammenhængende forløb af samtalen. Alt for ofte bruges udtrykket 'det ved vi ikke'. Info om behandlingen er meget dårlig.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Kun ét minus til jer: HUSK at ikke alle patienter er pensionerede, og derfor ikke har oceaner af tid til at vente. Dette stresser også jer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Fordi det selvfølgelig er godt, at de følger op på én, men jeg har osse en følelse af at skulle hurtigt ud af døren igen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det kan godt være, at man nogle gange skal sidde og vente lidt, men når man kommer så tit, som jeg gør, ser man til gengæld, at personalet yder 110%, og så gør ventetiden intet!*  
*Medicinsk Ambulatorium er uden tvivl en ekstremt effektiv og professionel afdeling!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet
-  *Vi har fået en meget fin behandling, men I er meget svære at få fat på pr. telefon.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Trods mine kritikpunkter, så føler jeg stadig, at man er i gode hænder. Det vil være en klar fordel, hvis hver patient var tilknyttet én bestemt læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Projektpatient
-  *Fordi det hele gik fint, men dog ikke hvad tiderne angår - der var meget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Det fungerer for det meste fint, men nogle gange er det lidt som om, en ny læge først skal læse journalen, når jeg er der. Sygeplejerskerne er i top.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet
-  *Jeg er kommet fast hos NN, som jeg har stor tillid til. Har selv været en del af alle beslutninger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet



*Det eneste, som jeg umiddelbart synes, kan gøres bedre er, at de kan blive bedre til at overholde tidspunkterne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Godt, venligt personale.*

*Man følges af samme læge.*

*Det er positivt, at man ikke skal indlægges.*

*Det er positivt, at man altid kan ringe og som regel få en tid.*

*Det er negativt, at der er lang ventetid i et kedeligt venteværelse. Få flere ugeblade!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Kompetent personale. Fleksibilitet ved ændring af mødetider. Venlighed, interesse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Skulle selv rykke for den aftalte undersøgelse på såvel Odder Sygehus som på Afdeling V.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Lægerne ved som regel, hvad de taler om. Selve helhedsindtrykket er meget forvirret og rodet. Det er meget svært at komme til at tale i telefon med dén læge, man hører til. Sekretæren tager ikke telefonen og omstillingen kan ikke gøre noget, for de kan ikke forstå det.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet



*Det gav jeg udelukkende pga. min læge, hun er helt fantastisk. Jeg føler mig godt modtaget og hun er rigtig god til at drage mig ind i beslutningerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet



*Glat og ubesværet. Sødt og hjælpsomt personale. Fin kommunikation med læge.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet