

Dagpatient på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa
Randers Centralsygehus
4. runde

Dagpatient på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa
Randers Centralsygehus
4. runde

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

e-mail: 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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 727

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen	15
2. Rapportens datagrundlag.....	17
3. Dagpatienterne.....	19
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	21
5. Ventetid og valg af sygehus	25
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	27
7. Samlet indtryk af afdelingen	29
Litteratur.....	31

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Dagpatienterne

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til dagpatien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af dag-
afsnittets patientsammensætning. Baggrundsplysningerne 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 dagafsnittet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre kirurgiske dagafsnit. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne i dagafsnittet, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige kirurgiske dagafsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af tilfredshedsspørgsmålene, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

Her sættes der fokus på de kirurgiske dagpatienters oplevelse af ventetiden, inden de kunne blive behandlet i det kirurgiske dagafsnit. Desuden ses der på, hvorfor patienterne netop har valgt indlæggelse på det aktuelle afsnit/sygehus.

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af det kirurgiske dagafsnit. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for “uacceptabelt” og 5 stjerner for “enestående”.

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre kirurgiske dagafsnit. 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, konsulent Malene Borre-Gude 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:

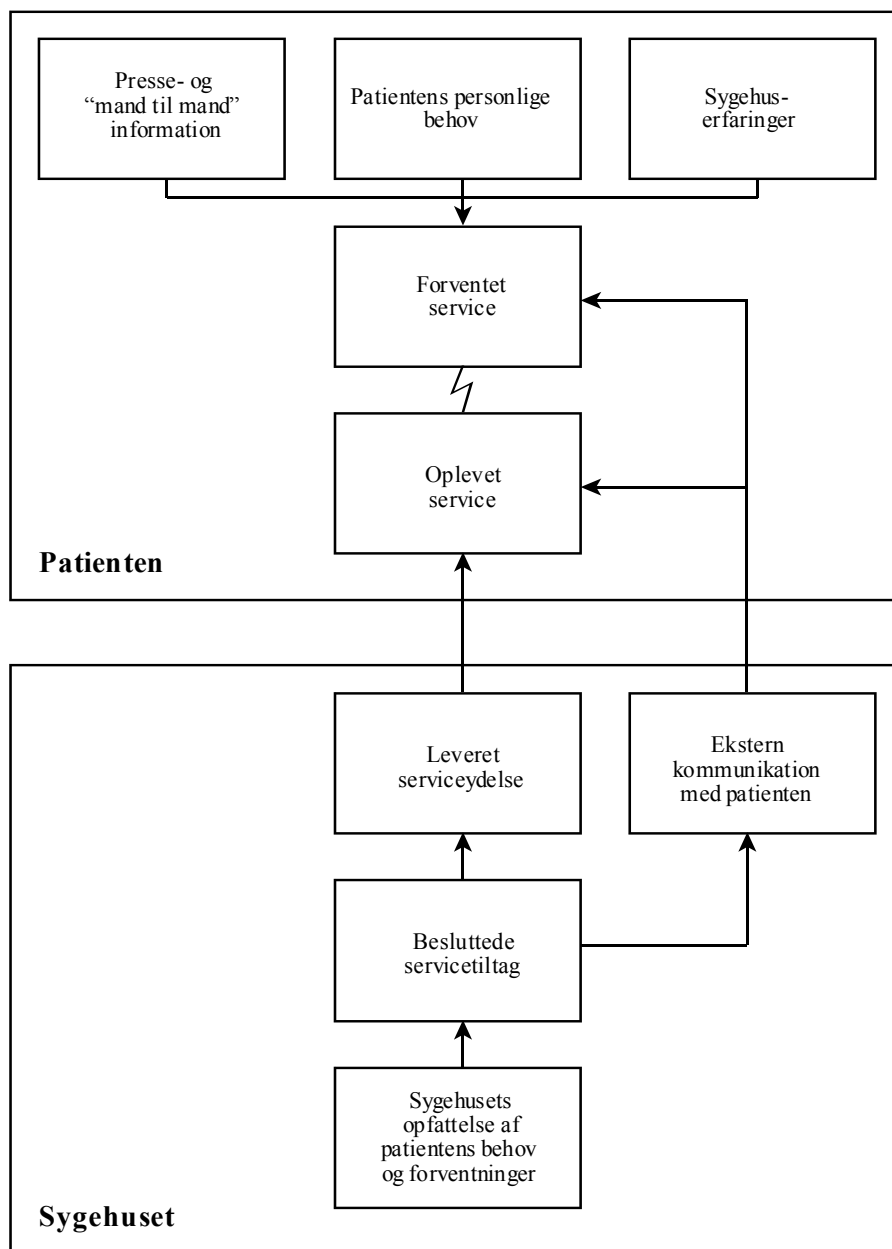
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">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) <p>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.</p>
Undersøgelses spørgsmål	<p>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.</p> <p>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.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>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.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>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.</p>

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i>vurderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	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. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til 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
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus

Afdelingens speciale	-
Antal indlagte	-
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	-
Antal senge	-
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	-
Ambulante besøg	2.606
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	1
Plejepersonalestillinger	9,5
Lægeseekretærstillinger	1
Samlet budgetramme	ca. 6 mio. kr
Statistikår	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Generel information På den dagkirurgiske klinik tilbyder vi en bred vifte af dagkirurgiske behandlinger inden for både organkirurgi, ortopædkirurgi og gynækologi.

Det drejer sig bl.a. om:

- Kikkertundersøgelser af mavesæk/tyktarm
- Brokoperationer
- Hæmorideoperationer
- Hånd- og fodoperationer
- Åreknudeoperationer
- Kikkertundersøgelser af led
- Abort
- Sterilisation
- Kegeloperation for celleforandringer på livmoderhalsen.

Klinikken forventes at udføre ca. 1.500 dagkirurgiske operationer og ca. 1.500 ambulante kikkertundersøgelser om året. Vi arbejder bl.a. med opbygning af et center inden for åreknudekirurgi.

På dagkirurgisk klinik er der kirurg, anæstesilæge, anæstesi-sygeplejerske, operationssygeplejerske og opvågnings-sygeplejerske. Kirurgen og anæstesilægen kommer fra Randers Centralsygehus, plejepersonale og serviceassistent er ansat på Grenaa Sygehus.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	13.02.2006 - 12.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	300	
Indkomne svar	180	
Svarprocent	60,0	
Tidligere målinger	maj 2004 - 136 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	537
	%	%
Alder		
0-18 år	7,4	2,8
19-39 år	25,0	23,5
40-59 år	38,9	43,0
60-69 år	16,2	20,7
70-79 år	9,1	7,3
80 år eller mere	3,4	2,8
Køn		
Mand	50,8	55,6
Kvinde	49,2	44,4
Diagnose		
Parankym (1)	48,4	48,9
Ortopædkirurgi (2)	46,2	43,9
Gynækologi (3)	5,4	7,2

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 selektionskævhed.

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

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

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

Repræsentativiteten

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 tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit 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
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	267	februar 2004	Århus Sygehus
Endoskopisk Laboratorium L	143	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	242	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	145	februar 2004	Århus Sygehus
Skopienhed, Odder Sygehus	135	februar 2004	Århus Sygehus
Anæstesiologisk afdeling, Grenaa	136	maj 2004	Randers Centralsygehus
Dagkirurgisk Afsnit, Afdeling K	286	maj 2005	Randers Centralsygehus
Dagkirurgisk Afdeling ND	281	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Dagklinik	94	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	1.729		

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.

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 afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henvise 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 Baggrundsplysninger for dagpatienter på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	-	136	180	1.729
	%	%	%	%
Ugedag				
Mandag	-	19,5	15,2	22,2
Tirsdag	-	25,8	18,8	20,8
Onsdag	-	20,3	23,6	18,8
Torsdag	-	20,3	21,2	20,7
Fredag	-	14,1	15,2	17,5
Lørdag	-	0,0	6,1	-
Alder				
0-18 år	-	0,8	2,8	3,8
19-39 år	-	22,6	23,5	28,6
40-59 år	-	46,6	43,0	37,6
60-69 år	-	18,8	20,7	16,6
70-79 år	-	10,5	7,3	9,0
80 år eller mere	-	0,8	2,8	4,4
Køn				
Mand	-	50,7	55,6	39,8
Kvinde	-	49,3	44,4	60,2
Erfaring				
1 gang	-	57,9	71,8	57,4
Flere gange	-	42,1	28,2	42,6
Bopæl				
Indenamtspatienter	-	93,3	99,4	90,7
Udenamtspatienter	-	6,7	0,6	9,3
Modersmål				
Dansk	-	98,5	97,8	95,6
Ikke dansk	-	1,5	2,2	4,4
Søgt information				
Har søgt information	-	30,1	27,9	29,7
Har ikke søgt information	-	69,9	72,1	70,3
Skemaet udfyldt af				
Patienten	-	99,3	98,9	95,9
Pårørende	-	0,7	1,1	4,1
Uventet lægebesøg				
Ja	-	0,0	10,7	-
Nej	-	0,0	89,3	-

3. Dagpatienterne

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

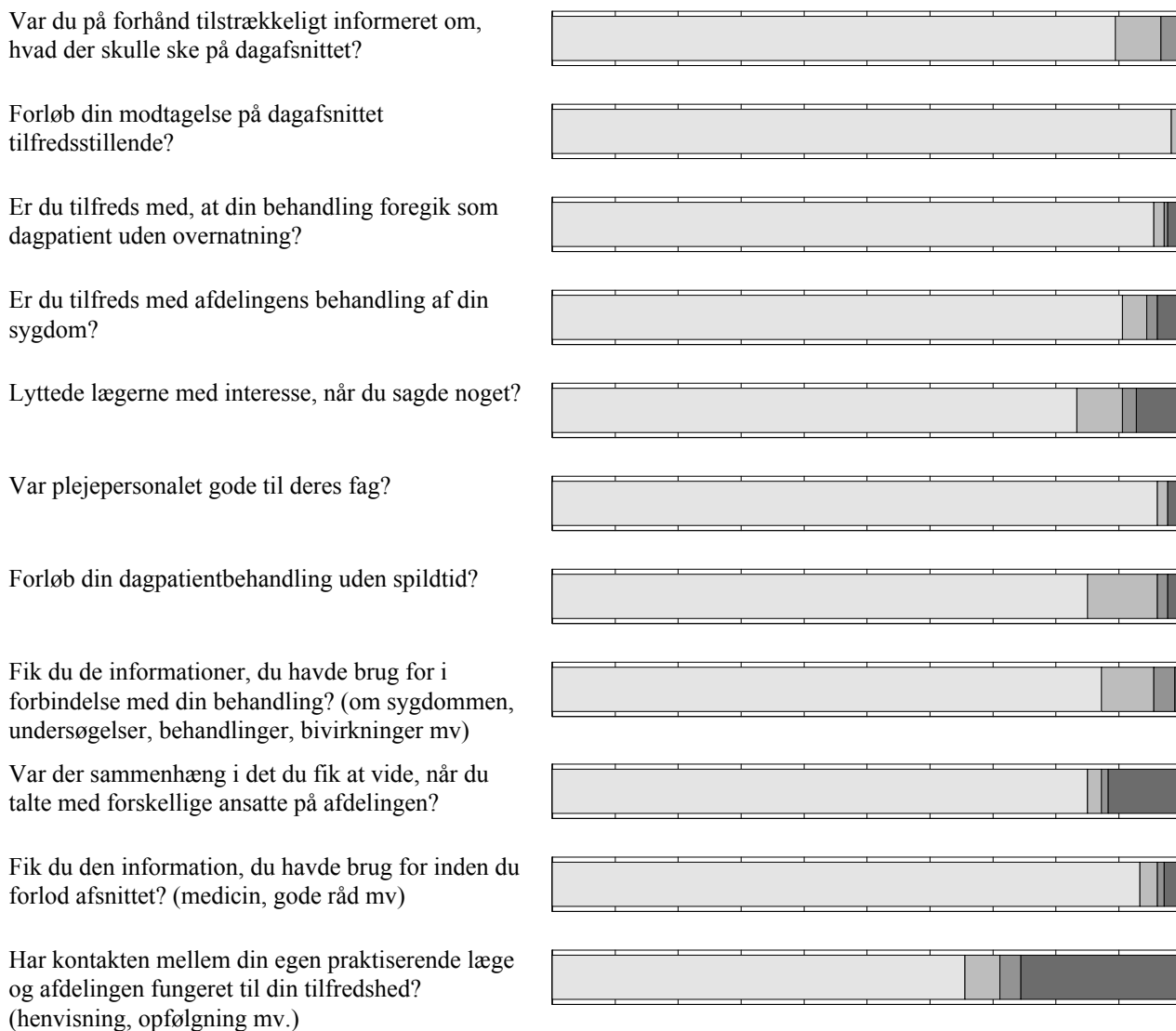
Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 180 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- 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. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

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

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

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til Spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra dagpatienter på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	-	136	180			
Antal	%	%	%	%	%	%
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	-	5,9	10,1	12,0	5,9	17,4
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	-	3,7	1,1	5,5	3,7	10,6
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	-	6,7	2,3	5,5	1,5	8,1
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	-	12,0	5,8	11,4	7,5	16,8
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	-	14,0	10,2	12,7	10,5	14,7
Var plejepersonalet gode til deres fag?	-	0,7	1,7	4,3	0,7	5,9
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	-	20,0	13,1	25,3	19,6	33,8
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	-	10,5	11,8	14,7	9,5	18,8
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	-	3,9	3,8	8,6	3,9	10,3
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	-	8,1	4,0	13,9	7,2	19,4
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	10,8	11,9	19,0	10,8	30,3

- 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.

Forskkel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for dagafsnittet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den seneste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser blandt dagpatienterne. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige dagafsnit er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme afsnit. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, “Bedst” og “Dårligst”	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre kirurgiske 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 afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Dagafsnittet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede dagafsnit.</p>

**Tabel 7 Ventetid inden behandling på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	-	128	178	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	88,3	87,1	84,0	88,3	76,1
Nej	-	11,7	12,9	16,0	11,7	23,9

**Tabel 8 Motiv til valg af sygehus for dagpatienter på
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
Antal	-	184	236	2.264
	%	%	%	%
Lægens råd	-	25,0	24,6	34,9
Kort venteliste	-	23,9	16,1	13,6
Tæt på bopæl/familie	-	30,4	36,4	24,3
Gode erfaringer/godt omdømme	-	15,2	12,3	15,7
Andet	-	5,4	10,6	11,5

5. Ventetid og valg af sygehus

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Spørgeskemaet til dagpatienterne har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden dagpatientbehandlingen.</p>
Opleves ventetiden for lang?	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan dagpatienterne har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til.</p> <p>Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit med hensyn til oplevet ventetid.</p> <p>Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvfølgelig ikke med i undersøgelsen.</p>
Valg af sygehus	<p>I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været behandlet som dagpatient på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde. Motiverne for patienternes valg fremgår af tabel 8 på modsatte side.</p>

Tabel 9 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger på Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus

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	-	134	177	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	1,5	1,7	4,5	1,5	9,8
Nej	-	98,5	98,3	95,5	98,5	90,2

Tabel 10 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus

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	-	135	177	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	0,7	0,6	3,5	0,7	8,7
Nej	-	99,3	99,4	96,5	99,3	91,3

Tabel 11 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus

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	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	159	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	52,8	-	-	-
Nej	-	-	47,2	-	-	-

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en uddynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
For mange lægekontakter?	<p>Tabel 9 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
For mange plejersonkontakter?	<p>Tabel 10 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>
Forskel på afsnit?	<p>De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem dagafsnittets eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<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 11. 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 12 Dagpatienternes samlede vurdering af
Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa, Randers Centralsygehus**

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	-	136	178	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	-	41,9	44,4	36,6	41,8	34,8
Fire stjerner (godt)	-	52,2	52,2	56,5	53,2	53,8
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	5,1	2,2	6,2	4,6	11,4
To stjerner (dårligt)	-	0,7	0,6	0,5	0,4	0,0
En stjerne (uacceptabelt)	-	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	-	5,9	3,4	6,9	5,1	11,4

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

- "Bedste afdeling" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste afdeling" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt afdelingerne i rapportens sammenligningsgrundlag.

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afsnittet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afsnittet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afsnittets eventuelle seneste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dag-afsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afsnittet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afsnittet. I tabel 12 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 eventuelle forskellige dagafsnit og grupper af diagnose-koder.

Litteratur

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

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du 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

19. Hvad er dit samlede indtryk af Dagsafsnit NN?

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

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

21. Har du selv 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

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

- Ja Nej Ved ikke

23. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

26. Alder? (patientens)

år

27. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

24. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

25. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: xx

Evt. afsnitskode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

Dagsafsnit NN

NN Sygehus

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

Antal gange (evt. cirka)

2. Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom? (fra du blev henvist af din praktiserende læge eller speciallæge, til du blev behandlet på vores afdeling - kun seneste behandling)

- Ja Nej Ved ikke

3. Hvad lå der bag valget af netop NN Sygehus?

(gerne flere kryds)

- Lægens råd Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie
 Kort venteliste Gode erfaringer/godt omdømme
 Andre grunde:

4. På hvilken ugedag lå din seneste dagpatientbehandling?

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

- Ja Nej Ved ikke

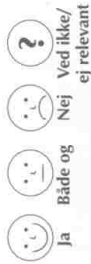
6. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagsafsnittet?

- Ja Nej Ved ikke

7. Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?

- Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste dagbehandling på afdelingen:



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

Kommentarer:

9. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

13. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer:

14. Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

18. Har 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.

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	90,6	6,3	3,1	127
	2 gange	90,6	6,3	3,1	32
	3 gange	85,7	14,3	0,0	7
	Mere end 3 gange	81,8	18,2	0,0	11
Ugedag	Mandag	84,0	8,0	8,0	25
	Tirsdag	90,3	9,7	0,0	31
	Onsdag	89,7	7,7	2,6	39
	Torsdag	91,4	5,7	2,9	35
	Fredag	88,0	8,0	4,0	25
	Lørdag	90,0	10,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	87,5	10,4	2,1	48
	Har ikke søgt information	91,9	4,8	3,2	124
Køn	Mand	90,9	7,1	2,0	99
	Kvinde	88,6	7,6	3,8	79
Bopæl	Indenamtspatienter	89,8	7,3	2,8	177
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	80,0	20,0	0,0	5
	19-39 år	85,7	9,5	4,8	42
	40-59 år	93,5	5,2	1,3	77
	60-69 år	91,9	8,1	0,0	37
	70-79 år	92,3	7,7	0,0	13
	80 år eller mere	60,0	0,0	40,0	5
Modersmål	Dansk	90,2	7,5	2,3	174
	Ikke dansk	75,0	0,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,8	7,3	2,8	177
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	89,7	6,9	3,4	87
	Ortopædkirurgi (2)	89,9	7,6	2,5	79
	Gynækologi (3)	92,3	7,7	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	89,9	7,3	2,8	179

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	99,2	0,8	0,0	127
	2 gange	96,9	3,1	0,0	32
	3 gange	100,0	0,0	0,0	7
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	11
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	25
	Tirsdag	96,8	3,2	0,0	31
	Onsdag	100,0	0,0	0,0	39
	Torsdag	100,0	0,0	0,0	35
	Fredag	96,0	4,0	0,0	25
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	100,0	0,0	0,0	48
	Har ikke søgt information	99,2	0,8	0,0	124
Køn	Mand	100,0	0,0	0,0	99
	Kvinde	97,5	2,5	0,0	79
Bopæl	Indenamtspatienter	98,9	1,1	0,0	177
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	5
	19-39 år	97,6	2,4	0,0	42
	40-59 år	100,0	0,0	0,0	77
	60-69 år	97,3	2,7	0,0	37
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	13
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	5
Modersmål	Dansk	98,9	1,1	0,0	174
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	98,9	1,1	0,0	177
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	100,0	0,0	0,0	87
	Ortopædkirurgi (2)	98,7	1,3	0,0	79
	Gynækologi (3)	92,3	7,7	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	98,9	1,1	0,0	179

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	99,2	0,8	0,0	124
	2 gange	93,8	3,1	3,1	32
	3 gange	100,0	0,0	0,0	7
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	24
	Tirsdag	96,8	3,2	0,0	31
	Onsdag	92,3	5,1	2,6	39
	Torsdag	100,0	0,0	0,0	34
	Fredag	100,0	0,0	0,0	25
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	95,7	4,3	0,0	46
	Har ikke søgt information	99,2	0,0	0,8	123
Køn	Mand	98,0	1,0	1,0	99
	Kvinde	97,4	2,6	0,0	76
Bopæl	Indenamtspatienter	97,7	1,7	0,6	174
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	5
	19-39 år	97,6	0,0	2,4	42
	40-59 år	100,0	0,0	0,0	76
	60-69 år	91,9	8,1	0,0	37
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	12
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	98,2	1,8	0,0	171
	Ikke dansk	75,0	0,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	97,7	1,7	0,6	174
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	96,6	2,3	1,1	87
	Ortopædkirurgi (2)	98,7	1,3	0,0	76
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	97,7	1,7	0,6	176

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	95,9	3,3	0,8	121
	2 gange	93,8	0,0	6,3	32
	3 gange	85,7	14,3	0,0	7
	Mere end 3 gange	81,8	18,2	0,0	11
Ugedag	Mandag	83,3	12,5	4,2	24
	Tirsdag	87,1	6,5	6,5	31
	Onsdag	97,4	2,6	0,0	39
	Torsdag	100,0	0,0	0,0	31
	Fredag	100,0	0,0	0,0	25
	Lørdag	90,0	10,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	95,6	4,4	0,0	45
	Har ikke søgt information	95,1	3,3	1,6	122
Køn	Mand	91,7	6,3	2,1	96
	Kvinde	97,4	1,3	1,3	76
Bopæl	Indenamtspatienter	94,2	4,1	1,8	171
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	60,0	20,0	20,0	5
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	42
	40-59 år	96,0	4,0	0,0	75
	60-69 år	91,7	5,6	2,8	36
	70-79 år	83,3	8,3	8,3	12
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	94,0	4,2	1,8	168
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,2	4,1	1,8	171
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	97,6	2,4	0,0	83
	Ortopædkirurgi (2)	89,6	6,5	3,9	77
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	94,2	4,0	1,7	173

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	94,1	3,4	2,5	118
	2 gange	86,7	13,3	0,0	30
	3 gange	71,4	28,6	0,0	7
	Mere end 3 gange	60,0	30,0	10,0	10
Ugedag	Mandag	78,3	21,7	0,0	23
	Tirsdag	89,7	10,3	0,0	29
	Onsdag	86,1	8,3	5,6	36
	Torsdag	93,5	3,2	3,2	31
	Fredag	96,0	0,0	4,0	25
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	86,7	6,7	6,7	45
	Har ikke søgt information	91,4	7,8	0,9	116
Køn	Mand	88,2	10,8	1,1	93
	Kvinde	91,8	4,1	4,1	73
Bopæl	Indenamtspatienter	89,7	7,9	2,4	165
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	40,0	40,0	20,0	5
	19-39 år	97,5	0,0	2,5	40
	40-59 år	95,8	2,8	1,4	71
	60-69 år	82,9	14,3	2,9	35
	70-79 år	66,7	33,3	0,0	12
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	89,6	8,0	2,5	163
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,7	7,9	2,4	165
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	88,9	6,2	4,9	81
	Ortopædkirurgi (2)	89,0	11,0	0,0	73
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	89,8	7,8	2,4	167

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	99,2	0,8	0,0	125
	2 gange	93,8	6,3	0,0	32
	3 gange	100,0	0,0	0,0	7
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	25
	Tirsdag	96,8	3,2	0,0	31
	Onsdag	97,4	2,6	0,0	38
	Torsdag	97,1	2,9	0,0	34
	Fredag	100,0	0,0	0,0	25
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	97,9	2,1	0,0	47
	Har ikke søgt information	100,0	0,0	0,0	122
Køn	Mand	100,0	0,0	0,0	98
	Kvinde	96,1	3,9	0,0	77
Bopæl	Indenampatienter	98,3	1,7	0,0	174
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	5
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	42
	40-59 år	98,7	1,3	0,0	76
	60-69 år	94,4	5,6	0,0	36
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	13
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	98,2	1,8	0,0	171
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	98,3	1,7	0,0	174
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	98,8	1,2	0,0	84
	Ortopædkirurgi (2)	97,5	2,5	0,0	79
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	98,3	1,7	0,0	176

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	85,5	12,9	1,6	124
	2 gange	87,5	9,4	3,1	32
	3 gange	100,0	0,0	0,0	7
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Ugedag	Mandag	83,3	12,5	4,2	24
	Tirsdag	73,3	26,7	0,0	30
	Onsdag	89,7	10,3	0,0	39
	Torsdag	91,2	8,8	0,0	34
	Fredag	88,0	8,0	4,0	25
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	87,5	6,3	6,3	48
	Har ikke søgt information	86,8	13,2	0,0	121
Køn	Mand	89,8	10,2	0,0	98
	Kvinde	83,1	13,0	3,9	77
Bopæl	Indenamtspatienter	86,8	11,5	1,7	174
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	75,0	25,0	0,0	4
	19-39 år	85,4	12,2	2,4	41
	40-59 år	88,2	10,5	1,3	76
	60-69 år	86,5	13,5	0,0	37
	70-79 år	92,3	7,7	0,0	13
	80 år eller mere	80,0	0,0	20,0	5
Modersmål	Dansk	86,5	11,7	1,8	171
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,8	11,5	1,7	174
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	92,0	8,0	0,0	87
	Ortopædkirurgi (2)	81,6	15,8	2,6	76
	Gynækologi (3)	84,6	7,7	7,7	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	86,9	11,4	1,7	176

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	86,6	9,4	3,9	127
	2 gange	93,8	6,3	0,0	32
	3 gange	100,0	0,0	0,0	7
	Mere end 3 gange	80,0	10,0	10,0	10
Ugedag	Mandag	80,0	16,0	4,0	25
	Tirsdag	93,5	6,5	0,0	31
	Onsdag	89,7	7,7	2,6	39
	Torsdag	85,3	8,8	5,9	34
	Fredag	92,0	8,0	0,0	25
	Lørdag	80,0	10,0	10,0	10
Søgt information	Har søgt information	81,3	8,3	10,4	48
	Har ikke søgt information	91,1	8,1	0,8	123
Køn	Mand	88,9	10,1	1,0	99
	Kvinde	87,2	6,4	6,4	78
Bopæl	Indenamtspatienter	88,1	8,5	3,4	176
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	60,0	40,0	0,0	5
	19-39 år	88,1	11,9	0,0	42
	40-59 år	90,9	5,2	3,9	77
	60-69 år	86,5	10,8	2,7	37
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	12
	80 år eller mere	60,0	0,0	40,0	5
Modersmål	Dansk	87,9	8,7	3,5	173
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,1	8,5	3,4	176
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	87,2	7,0	5,8	86
	Ortopædkirurgi (2)	87,3	11,4	1,3	79
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	88,2	8,4	3,4	178

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	96,5	2,6	0,9	115
	2 gange	100,0	0,0	0,0	27
	3 gange	100,0	0,0	0,0	5
	Mere end 3 gange	80,0	10,0	10,0	10
Ugedag	Mandag	94,7	0,0	5,3	19
	Tirsdag	100,0	0,0	0,0	29
	Onsdag	94,4	2,8	2,8	36
	Torsdag	96,7	3,3	0,0	30
	Fredag	91,7	8,3	0,0	24
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	9
Søgt information	Har søgt information	90,7	7,0	2,3	43
	Har ikke søgt information	98,2	0,9	0,9	110
Køn	Mand	95,5	2,2	2,2	89
	Kvinde	97,1	2,9	0,0	69
Bopæl	Indenamtspatienter	96,2	2,5	1,3	157
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	60,0	20,0	20,0	5
	19-39 år	97,3	2,7	0,0	37
	40-59 år	97,3	2,7	0,0	73
	60-69 år	96,8	0,0	3,2	31
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	10
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	96,1	2,6	1,3	154
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	96,2	2,5	1,3	157
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	94,8	3,9	1,3	77
	Ortopædkirurgi (2)	98,6	0,0	1,4	70
	Gynækologi (3)	91,7	8,3	0,0	12
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	96,2	2,5	1,3	159

Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	96,0	3,2	0,8	124
	2 gange	96,9	3,1	0,0	32
	3 gange	100,0	0,0	0,0	6
	Mere end 3 gange	90,9	0,0	9,1	11
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	23
	Tirsdag	96,8	3,2	0,0	31
	Onsdag	94,7	0,0	5,3	38
	Torsdag	94,1	5,9	0,0	34
	Fredag	100,0	0,0	0,0	25
	Lørdag	80,0	20,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	91,1	4,4	4,4	45
	Har ikke søgt information	98,4	1,6	0,0	123
Køn	Mand	94,8	4,2	1,0	96
	Kvinde	97,4	1,3	1,3	78
Bopæl	Indenamtspatienter	96,0	2,9	1,2	173
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	1
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	4
	19-39 år	95,2	4,8	0,0	42
	40-59 år	98,7	1,3	0,0	77
	60-69 år	88,9	5,6	5,6	36
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	12
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	95,9	2,9	1,2	170
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	96,0	2,9	1,2	173
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	95,3	2,4	2,4	85
	Ortopædkirurgi (2)	96,1	3,9	0,0	77
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	96,0	2,9	1,1	175

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	87,0	8,0	5,0	100
	2 gange	95,0	0,0	5,0	20
	3 gange	83,3	16,7	0,0	6
	Mere end 3 gange	85,7	14,3	0,0	7
Ugedag	Mandag	85,7	9,5	4,8	21
	Tirsdag	85,0	5,0	10,0	20
	Onsdag	89,7	6,9	3,4	29
	Torsdag	85,2	7,4	7,4	27
	Fredag	85,0	15,0	0,0	20
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	9
Søgt information	Har søgt information	81,1	13,5	5,4	37
	Har ikke søgt information	90,4	5,3	4,3	94
Køn	Mand	87,5	7,5	5,0	80
	Kvinde	88,7	7,5	3,8	53
Bopæl	Indenamtspatienter	88,1	7,5	4,5	134
	Udenamtspatienter	0,0	0,0	0,0	0
Alder	0-18 år	80,0	20,0	0,0	5
	19-39 år	87,1	6,5	6,5	31
	40-59 år	88,1	8,5	3,4	59
	60-69 år	88,9	3,7	7,4	27
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	9
	80 år eller mere	66,7	33,3	0,0	3
Modersmål	Dansk	88,1	7,5	4,5	134
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,0	7,5	4,5	133
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Parankym (1)	88,4	10,1	1,4	69
	Ortopædkirurgi (2)	85,7	5,4	8,9	56
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	0,0	9
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	88,1	7,5	4,5	134

Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	86,6	13,4	127
	2 gange	84,4	15,6	32
	3 gange	100,0	0,0	6
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	11
Ugedag	Mandag	72,0	28,0	25
	Tirsdag	90,3	9,7	31
	Onsdag	87,2	12,8	39
	Torsdag	88,6	11,4	35
	Fredag	88,0	12,0	25
	Lørdag	90,0	10,0	10
Søgt information	Har søgt information	91,7	8,3	48
	Har ikke søgt information	85,4	14,6	123
Køn	Mand	84,7	15,3	98
	Kvinde	91,1	8,9	79
Bopæl	Indenampatienter	86,9	13,1	176
	Udenampatienter	100,0	0,0	1
Alder	0-18 år	80,0	20,0	5
	19-39 år	87,8	12,2	41
	40-59 år	84,4	15,6	77
	60-69 år	91,9	8,1	37
	70-79 år	84,6	15,4	13
	80 år eller mere	100,0	0,0	5
Modersmål	Dansk	87,3	12,7	173
	Ikke dansk	100,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,9	13,1	176
	Pårørende	100,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	89,5	10,5	86
	Ortopædkirurgi (2)	82,3	17,7	79
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	87,1	12,9	178

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	0,8	99,2	125
	2 gange	0,0	100,0	32
	3 gange	0,0	100,0	7
	Mere end 3 gange	18,2	81,8	11
Ugedag	Mandag	0,0	100,0	24
	Tirsdag	0,0	100,0	31
	Onsdag	5,3	94,7	38
	Torsdag	0,0	100,0	35
	Fredag	4,0	96,0	25
	Lørdag	0,0	100,0	10
Søgt information	Har søgt information	4,2	95,8	48
	Har ikke søgt information	0,8	99,2	122
Køn	Mand	1,0	99,0	97
	Kvinde	2,5	97,5	79
Bopæl	Indenampatienter	1,7	98,3	175
	Udenampatienter	0,0	100,0	1
Alder	0-18 år	20,0	80,0	5
	19-39 år	0,0	100,0	42
	40-59 år	0,0	100,0	77
	60-69 år	5,7	94,3	35
	70-79 år	0,0	100,0	13
	80 år eller mere	0,0	100,0	5
Modersmål	Dansk	1,7	98,3	173
	Ikke dansk	0,0	100,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	1,7	98,3	175
	Pårørende	0,0	100,0	2
Diagnose	Parankym (1)	2,3	97,7	86
	Ortopædkirurgi (2)	0,0	100,0	78
	Gynækologi (3)	7,7	92,3	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	1,7	98,3	177

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
		Erfaring	1 gang	
	2 gange	0,0	100,0	32
	3 gange	0,0	100,0	6
	Mere end 3 gange	9,1	90,9	11
Ugedag	Mandag	0,0	100,0	24
	Tirsdag	0,0	100,0	31
	Onsdag	2,6	97,4	39
	Torsdag	0,0	100,0	35
	Fredag	0,0	100,0	25
	Lørdag	0,0	100,0	10
Søgt information	Har søgt information	2,1	97,9	48
	Har ikke søgt information	0,0	100,0	122
Køn	Mand	1,0	99,0	97
	Kvinde	0,0	100,0	79
Bopæl	Indenampatienter	0,6	99,4	175
	Udenampatienter	0,0	100,0	1
Alder	0-18 år	0,0	100,0	5
	19-39 år	0,0	100,0	41
	40-59 år	0,0	100,0	77
	60-69 år	2,8	97,2	36
	70-79 år	0,0	100,0	13
	80 år eller mere	0,0	100,0	5
Modersmål	Dansk	0,6	99,4	172
	Ikke dansk	0,0	100,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	0,6	99,4	175
	Pårørende	0,0	100,0	2
Diagnose	Parankym (1)	1,2	98,8	86
	Ortopædkirurgi (2)	0,0	100,0	78
	Gynækologi (3)	0,0	100,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	0,6	99,4	177

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	58,9	41,1	112
	2 gange	51,7	48,3	29
	3 gange	14,3	85,7	7
	Mere end 3 gange	0,0	100,0	9
Ugedag	Mandag	72,7	27,3	22
	Tirsdag	51,9	48,1	27
	Onsdag	50,0	50,0	36
	Torsdag	58,8	41,2	34
	Fredag	50,0	50,0	22
	Lørdag	42,9	57,1	7
Søgt information	Har søgt information	46,5	53,5	43
	Har ikke søgt information	54,1	45,9	111
Køn	Mand	51,2	48,8	84
	Kvinde	54,1	45,9	74
Bopæl	Indenampatienter	52,9	47,1	157
	Udenampatienter	100,0	0,0	1
Alder	0-18 år	20,0	80,0	5
	19-39 år	63,9	36,1	36
	40-59 år	57,6	42,4	66
	60-69 år	45,7	54,3	35
	70-79 år	41,7	58,3	12
	80 år eller mere	20,0	80,0	5
Modersmål	Dansk	52,6	47,4	154
	Ikke dansk	50,0	50,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	53,5	46,5	157
	Pårørende	0,0	100,0	2
Diagnose	Parankym (1)	36,4	63,6	77
	Ortopædkirurgi (2)	69,6	30,4	69
	Gynækologi (3)	61,5	38,5	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	52,8	47,2	159

Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	12,7	87,3	126
	2 gange	9,4	90,6	32
	3 gange	0,0	100,0	7
	Mere end 3 gange	0,0	100,0	11
Ugedag	Mandag	12,0	88,0	25
	Tirsdag	25,8	74,2	31
	Onsdag	10,5	89,5	38
	Torsdag	2,9	97,1	35
	Fredag	12,0	88,0	25
	Lørdag	0,0	100,0	10
Søgt information	Har søgt information	12,5	87,5	48
	Har ikke søgt information	8,9	91,1	123
Køn	Mand	11,2	88,8	98
	Kvinde	10,1	89,9	79
Bopæl	Indenampatienter	10,8	89,2	176
	Udenampatienter	0,0	100,0	1
Alder	0-18 år	0,0	100,0	5
	19-39 år	11,9	88,1	42
	40-59 år	13,2	86,8	76
	60-69 år	8,1	91,9	37
	70-79 år	7,7	92,3	13
	80 år eller mere	0,0	100,0	5
Modersmål	Dansk	11,0	89,0	173
	Ikke dansk	0,0	100,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	10,8	89,2	176
	Pårørende	0,0	100,0	2
Diagnose	Parankym (1)	8,1	91,9	86
	Ortopædkirurgi (2)	15,2	84,8	79
	Gynækologi (3)	0,0	100,0	13
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	10,7	89,3	178

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	96,8	3,2	126
	2 gange	96,9	3,1	32
	3 gange	85,7	14,3	7
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	92,0	8,0	25
	Tirsdag	96,7	3,3	30
	Onsdag	97,4	2,6	39
	Torsdag	97,1	2,9	35
	Fredag	100,0	0,0	24
	Lørdag	100,0	0,0	10
Søgt information	Har søgt information	95,8	4,2	48
	Har ikke søgt information	97,6	2,4	123
Køn	Mand	98,0	2,0	98
	Kvinde	94,9	5,1	78
Bopæl	Indenampatienter	96,6	3,4	175
	Udenampatienter	100,0	0,0	1
Alder	0-18 år	80,0	20,0	5
	19-39 år	100,0	0,0	42
	40-59 år	97,4	2,6	77
	60-69 år	94,4	5,6	36
	70-79 år	100,0	0,0	12
	80 år eller mere	80,0	20,0	5
Modersmål	Dansk	96,5	3,5	173
	Ikke dansk	100,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	96,6	3,4	175
	Pårørende	100,0	0,0	2
Diagnose	Parankym (1)	96,6	3,4	88
	Ortopædkirurgi (2)	96,2	3,8	78
	Gynækologi (3)	100,0	0,0	12
Afdeling i alt	Dagkirurgisk Afdeling, Grenaa	96,6	3,4	178

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

-  *Der var en god tegning med dét brev, jeg fik fra sygehuset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg havde fået oplysninger om selve operationen og genoptræningen, men ikke om, at jeg skulle møde fastende. Det vidste jeg så selv, men...*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Blev ikke oplyst om, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *God samtale med sygeplejerske ved indledende samtale. Samme sygeplejerske var på Opvågning, da jeg senere blev opereret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *De fortalte mig alt om forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Havde ikke på forhånd sat mig nok ind i forløbet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det var ikke gået op for mig, at jeg skulle faste, selvom jeg bare skulle lokalbedøves.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Glimrende skriftlig info.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Følte mig ikke helt sikker.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg er blevet opereret for det samme før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Var egentlig til undersøgelse, men fik lov at få udført indgrebet med det samme, hvilket var positivt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Det fik jeg, da jeg kom til afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Der var oplysninger, som ikke stemte overens med de oplysninger, jeg fik på Dagkirurgisk på operationsdagen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *God information fra egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Var ikke klar over, at der kunne opstå en vanskelig situation med varicer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ja. Jeg synes, de er gode til at informere om operationens forløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Der blev tegnet på benet, og det var koldt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Man følte sig tryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget grundigt. Dejligt afslappet. Meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja, af personale på Randers Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Vidste ALT, der skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

-  *Med et dejligt 'Velkommen hér hos os!'.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Rigtig god information.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget søde sygeplejersker.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Rar, varm og personlig modtagelse.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Der sad en sød og smilende dame og bød mig velkommen og viste mig vej.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det er betryggende at vide, hvem der står for operationen. Det var den samme læge, der undersøgte patienten.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Imødekommende, venlige og omsorgsfulde ansatte.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget fin sekretærfunktion. Rumforholdene er kritisable - ligeledes dét tøj patienten skal have på. Rummet var for småt og koldt, og tøjet passede ikke.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Man bliver taget venligt imod.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det passer glimrende til min behandling.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Utrolig sødt personale på Grenå Sygehus.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Venligt, imødekommende personale.

Respondentens svar: Ja








Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

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

-  *Det er jeg yderst tilfreds med, da jeg helst ville være hjemme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Ville gerne være blevet en nat, fordi jeg blev dårlig, da jeg kom hjem og blev indlagt en nat.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg blev afhentet efter eget ønske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Eftersom jeg ikke blev behandlet, er det svært at svare på.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Overnattede én nat p.g.a. tryghed.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det er altid bedst at være hjemme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg overnattede.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Der mangler meget bedre lokaleforhold, når man skal vågne efter kort bedøvelse. Hvem kan prutte højlydt på gangen?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Det var godt at komme hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg var hjemme 4 timer efter operationen og havde det rigtig godt med et enkelt glas rødvin.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)

-  *Det var et meget lille indgreb, så der var ingen grund til at være indlagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Dog er det en meget lang køretur tilbage til Randers som nyopereret. Det var ønskeligt, om det kunne foregå i Randers.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Pårørende burde underrettes noget bedre. Det er langt at komme hjem i en privatbil efter operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Dog er forholdene på hotellet under al kritik - mangler skab og lampe ved sengen. Brugte håndklæder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Man fik lov at vågne ordentligt, inden man blev sendt hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ja, når man ved det på forhånd. Jeg havde regnet med operation på Randers Sygehus (bopæl).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Ingen grund til at skulle blive.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?



Det kunne ikke være bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Efter min vurdering - en god og professionel behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Mere smertestillende under undersøgelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Mit knæ er begyndt at låse igen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Lidt værre end det var før behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Der blev lavet en lille fejl i indgrebet, som jeg blev orienteret om, inden jeg gik hjem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Lægen kommer susende ind og siger, at han kun kan finde én testikel - om jeg kun har én? Jeg siger: 'Nej, jeg har to!' Efter lidt voldsom roden rundt finder han ud af, at jeg har to! Lidt mere ro på ville være betryggende før operationen. Er der mon andet, han misser?

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



De klarede det godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Tilfreds med indgrebet og undersøgelsen, men ikke med resultatet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Selve operationen forløb bedre end forventet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Komplikation opstået efter rygmarvsbedøvelse. Slemme nakkesmerter - varicer først opdaget under operation.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Jeg føler ikke, at forundersøgelsen var omhyggelig nok. Operationen var ok, men jeg har stadig nedsat mobilitet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Det gik bare så godt!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Følte mig godt tilpas.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Efter operationen kom der en stor blødning i området. Jeg blev anspændt og sort. Jeg var øm længe.












Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Jeg følte, at man var rolig, p.g.a. den måde som lægen lyttede på.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Ikke til kontrol.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Dygtig læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det virkede som et simpelt indgreb på mig, så jeg havde vist ingen spørgsmål.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *For lidt bedøvelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Var studs og lettere irriteret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *De lyttede, hvis noget gjorde ondt, og de beroligede mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det øvrige personale lyttede ikke mindre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Til trods for, at der var komplikationer siden forundersøgelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg følte lidt, at jeg bare var noget, der skulle overståes.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Lægen var der kun kort og udførte operationen hurtigt og præcist.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)



Jeg snakkede kun med anæstesilægen i behandlingsdagen. Det var om det praktiske vedrørende bedøvelsen. Meget behageligt og afslappende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Havde nok været relevant med en grundigere forundersøgelse, da jeg er opereret for varicer på benene op til flere gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



De havde tid til at lytte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Lægen stod ved vinduet med ryggen til og læste i journalen og stillede spørgsmål på samme tid. De andre gange var lægerne både gode og venlige.












Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)

Var plejepersonalet gode til deres fag?

-  *Rigtig gode, venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Der var meget privat snak blandt plejepersonalet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget informative og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget omsorgsfulde. Selvom vi var der lige inden lukketid, var der slet ikke noget hastværk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Anbefalede HUSK, som jeg for sent fandt ud af påvirker det blodfortyndende medicin, som de vidste, jeg fik.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Men vi kunne måske have talt om operationen et andet sted end på gangen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Meget omsorgsfulde og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ros til lægen, som udførte undersøgelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *De var alletiders!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Meget venlige på Grenå Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Meget behagelige og rare mennesker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Alle var søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Herligt personale.

Respondentens svar: Ja


Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

-  *I løbet af en time var jeg klar til at tage hjem. Perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Eftersom Randers ikke havde taget røntgenbilleder af mig, sagde lægen i Grenaa, at det skulle gøres.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg ventede nok lidt længe. Jeg blev i hvert fald meget tørstig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *2 timers ventetid p.g.a. komplikationer med patienten før mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Var meget effektiv - ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg var hurtigt på benene og fik mad og drikke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg måtte faste på stedet. Jeg havde litteratur med, og stemningen var god, så det havde ingen negativ betydning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Første gang måtte jeg vente i 3 timer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det hele tog under 30 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Særdeles effektivt. Ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Meget hurtig ekspedition. Professionelt og grundigt arbejde. Virkede som en rutinesag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)

 *Ventetiden før operationen var for lang - mødte kl. 7.00 og kom først ind kl. 9-9.30.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Kom til som aftalt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Grenå var ok. I Randers var der en del spildtid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Ca. 2 timer forsinket.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Der er ingen spildtid. Det er bare ud af røret - flere venter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

 *Skulle møde op kl. 9.00 og kom først til kl. 10.45. Synes, at ventetiden var unødvendig, når al information var foregået uden indtil da.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Ingen ventetid.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

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

-  *Jeg kunne have spurgt min egen læge efterfølgende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg erfarede, at de ikke læste mine udfyldte papirer med oplysninger om sygdom og medicin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Informationer om, at hår i området skulle fjernes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg blev steriliseret, men fik tilsendt en pjece for kvinder!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Der kom en læge og fortalte om alt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Manglede nok info om især bivirkningerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Manglende oplysning om bivirkninger ved rygmarsbedøvelse. Kunne godt have tænkt mig en grundigere undersøgelse af mit venesystem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det var en lægepraktikant, som udførte indgrebet under kyndig vejledning af en læge. Det kunne man godt fortælle på forhånd. Det forløb til fuld tilfredshed.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Ja, både skriftligt og verbalt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Ja, jeg blev ringet op, efter jeg kom hjem - dejligt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Lægen var ude af døren, inden jeg nåede at stille spørgsmål.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Ja, både ved læge og på hospitalerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

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



Jeg talte kun med dem, som behandlede mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Talte meget lidt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Talte kun med 2-3 forskellige ialt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Har talt med den samme person.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



De spurgte om de samme ting og gav lidt forskellige svar på, hvor lang tid jeg skulle ligge i sengen efter indgrebet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Talte ikke med forskellige ansatte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Ja, særdeles godt samarbejde. God stemning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)




Virker hjælpsomme og interesserede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

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

 *Spurgte plejepersonalet udenfor operationsstuen om, hvornår jeg igen kunne dyrke idræt - 'dagen efter?' og de svarede: 'Ja, måske'. Det kunne jeg først et par uger efter. Det var min praktiserende læge klar over. Det kunne plejepersonalet også godt være.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

 *Dog ønskede jeg at måtte have set billedet af min hofte, som skal opereres.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Fint at få operationslægens beskrivelse af behandlingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)


 *Ja, de var meget omsorgsfulde og søde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)


 *Ville gerne have haft en prøve i Randers, men fik den først, da jeg forlod Grenå Sygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Jeg fik en strømpe udskrevet, og det var det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

 *Jeg ville godt have haft noget at vide om genoptræningen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Jeg spurgte plejepersonalet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)

 *Ja, relevante oplysninger.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

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

-  *Grenaa og Aarhus er mest centralt for mig og min familie, men jeg har intet at udsætte på Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Vi blev godt orienteret om undersøgelsens resultat.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg blev henvist i august, og da jeg ikke havde hørt noget i november, ringede jeg til Grenå. Her havde man ikke fået nogen henvisning. Det må være lægens EDB!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg troede, jeg skulle til Randers Centralsygehus, men blev indkaldt til Grenaa Sygehus, som tilsyneladende er slået sammen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg kunne godt have brugt noget opfølgning, da jeg stadig har noget ondt i hånden en måned efter operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Da der opstod senkomplikationer, kunne egen læge ikke komme i kontakt med hospitalet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Opfølgning var ikke optimal. Resultatet kom for sent ud fra afdelingen - faktisk skulle lægen rykke for det!*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Henvisningen var ok, men der har ikke været nogen opfølgning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Der var ingen kontakt, for det var ikke nødvendigt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Lægebrevet er afsendt - der er intet sket.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)



Lægen mente ikke, at problemet var så stort.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Både m.h.t. henvisning og opfølgning. Måtte frekventere egen læge for råd p.g.a. indre blødning efter operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Dog er min egen læge ikke blevet underrettet om undersøgelsens resultat.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Har ikke den store kontakt med min praktiserende læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år










Køn: Kvinde












Diagnose: Gynækologi (3)


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

-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet hele vejen igennem - fra jeg kom, til jeg gik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg synes, at alle, jeg har mødt, har ydet deres bedste for mig. Jeg er meget taknemmelig for den gode behandling, der er givet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Savnede lidt mere kontakt med lægerne! Lidt mere diskretion ved receptionen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg har ikke noget at klage over. Jeg blev godt informeret - det var behageligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg følte mig godt tilpas hele vejen. Det eneste jeg kan 'klage' over, er larmen på operationsstuen, lige inden jeg faldt i søvn.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *P.g.a. sødt, rart og kompetent personale, samt en god og hurtig behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Informativt og venligt personale. Meget lidt spildtid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *De var så søde og rare. De forklarede alt, som skulle ske. Der var ingen ventetid. Så det må jeg sige, at det var et dejligt sted at komme, nu det skulle være sådan.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Alt forløb uden problemer. Alle var behagelige at tale med.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)

-  *Fordi jeg fik en god behandling af personalet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi personalet tager tingene alvorligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Personalet var fantastisk til at forklare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Alt forløb problemfrit.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Tilfreds med behandlingen. Venligt og sødt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Eventuel overnatning.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *God infomation. Smilende og venligt personale. Rolige forhold - ingen larm. Bestemt et sted jeg ville anbefale andre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *En rolig atmosfære. Et lille sygehus. Stor ros til Dagkirurgisk Afdeling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Fordi jeg hele tiden følte mig tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi de var der for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg har fået en meget flot og positiv behandling og omsorg under hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Fantastisk omsorgsfuld og menneskelig læge - og personalet i det hele taget! Man følte sig ikke kun som et nummer, der skulle behandles, men som en enkelt patient.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ambulant behandling bør generelt foregå på NÆRMESTE sygehus. Hvis der er stor afstand til sygehuset, bør opholdet være med indlæggelse eller hotel. Efter behandling og undersøgelse - altid skriftlig orientering.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg giver ingen stjerner. En sygeplejerske ved en foregående indlæggelse fortjener alle stjernerne.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Man kunne høre, at personalet var glade for deres arbejdsplads. De var glade, positive og meget dygtige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *At personalet på afdelingen selv har stået for ideen bag, at behandling skulle være mulig på en lørdag, for at bringe ventelisterne ned.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg blev indkaldt til undersøgelse, og forinden havde jeg modtaget diverse informationer og materialer, som skulle indtages inden ankomsten. Efter behandlingen var der en god tilbagemelding.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg synes ikke, at undersøgelsen var relevant. Jeg blev ikke oplyst om risici ved undersøgelsen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Dialogen med lægen og sygeplejersken har fungeret enestående. Jeg er blevet godt informeret, og det samme hold har været til stede under hele forløbet. Jeg har virkelig kendt til min nuværende og kommende situation. Har det godt med, at jeg om 6 måneder igen skal møde det samme hold.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi jeg ikke havde noget at udsætte på hverken personale eller afdeling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Jeg har ikke det mindste at klage over. Flinke damer og læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Hele behandlingsforløbet og opfølgningen var særdeles professionel. Service og behandling var et privathospital værdigt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *En rigtig positiv oplevelse. Meget venligt personale. Man følte sig hjemme. Pænt og rent. Ingen sygehus-lugt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg følte mig godt tilpas. Det er bestemt ikke nødvendigt at gøre tingene større end de er! Amtsnedlæggelse, nedlæggelse af vores sygehus, o.s.v. En afdeling med en god atmosfære.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Alt foregik, som jeg havde fået fortalt forinden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Fordi jeg er meget tilfreds med den gode behandling, jeg fik.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg ikke kan forstå, at Grenaa Sygehus skulle lukke. Vi har langt til Århus og Randers. Silkeborg har langt kortere. Hvorfor? Vi føler os tilsidesat.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Fordi jeg var tilfreds med hele forløbet. God behandling. Behageligt personale. Meget hjælpsomt. Venteværelset kunne godt være lidt mere spændende - bl.a. lidt læsestof.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Dygtigt personale. Behagelig atmosfære.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Modtagelse, behandling og pleje - ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg fik en meget varm, venlig og professionel behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)

 *P.g.a. den gode tone, der var mellem personalet. Især hende, der sad i receptionen - det smitter af.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *God information. Engageret personale. Trygt og sikkert kirurgisk indgreb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)


 *Man kan ikke ligge lige ved indgangen, når man er sløvet og i halvt liggende tilstand. Alle kommer lige ind til receptionen med diverse læger, sygeplejersker, patienter og sekretærer. Så ligger man dér og skal tømme sin tarm for luft.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)


 *Har været tilfreds med behandlingen under min indlæggelse. De ansatte har været utrolig søde, venlige og lyttende - især lægerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)


 *Jeg har fået en ualmindeligt fin behandling af alle på Grenaa Sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)


 *Fantastisk modtagelse og forløb. Utroligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)


 *Indgrebet var meget hurtigt overstået. Næsten ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

 *God stemning. Afslappede forhold. God tid. Personlig og rar small talk omkring operationsbordet og udenfor, men samtidig professionelt, bortset fra et par enkelte episoder.*

Skemaet bør sendes lige efter behandlingen - jeg modtog først dette 2 måneder efter behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

 *Hurtig behandling. Alt planlagt. Ingen spildtid. Venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)











 *Lægen var dygtig.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)












Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Utrolig sødt personale. Fik en god service. Fik svar, når man spurgte om noget. Professionel behandling. Intet at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Behandlingen forløb godt, bortset fra, at jeg besvime under operationen. 5 stjerner for den særlige opmærksomhed efter operationen var forbi.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Rigtig godt personale. Smilende og søde mennesker, man kunne føle sig tryk ved. Men jeg ville gerne have haft én person, der fulgte mig hele vejen igennem, i stedet for mange forskellige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi jeg ikke vidste noget om den ene undersøgelse, og den anden burde man være bedøvet for - det har jeg hørt, at andre er blevet. Det var meget ubehagelige undersøgelser.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Grenå Sygehus er et godt sted med mulighed for parkering - også for ældre mennesker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Super service!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi jeg har været særdeles tilfreds, dog blev jeg ikke ringet op den efterfølgende dag, som lovet, men det gør heller ikke noget, for jeg havde det jo godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Tid, sted og læge var på toppen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Personalet var imødekommende og smilende, hvilket beroligede mig. Jeg ventede ikke - kom ind med det samme. Fik en god forklaring på, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Kombination af professionalisme, nærvær og lune. Tegn Grenå-banen ind på kortet på konvolutten - det hænder, at folk bruger toget! Og det støtter i øvrigt den geografiske orientering.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg synes bare, at det hele fungerede. Ingen ventetid. Søde sygeplejersker og læger. Dejlig mad efterfølgende. Topkarakterer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg fik en fin behandling, og alle var søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *God forklaring og orientering om, hvad der skulle ske før, under og efter operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Alt levede op til mine forventninger i forhold til informationen. Kommunikation både før og ved operationen. Det var meget professionelt og personligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Dels var behandlingen god, dels var det af stor betydning for mig, at den kunne foregå i Grenaa.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg fik en særdeles god behandling. Der var kort ventetid, og alle var venlige og kompetente. MEN: det er noget skrammel at have bopæl så langt væk. Århus Sygehus måtte tage sig af komplikationen, og det var de meget uvillige til at gøre, da jeg ikke var deres patient. Utrygt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *God behandling og ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *God behandling med dårligt knæ efterfølgende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Kom til uden ventetid på dagen. God behandling. Der er tid til at tale med patienten,*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)

-  *Venlig behandling. Nærværende, søde og rare ansatte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Personalet var helt i top. Efter opvågning var de der flere gange for at tilbyde mad og drikke. De var meget søde og hjælpsomme. Stor ros til dem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Kunne komme en lørdag. En god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Skuffet over dét ar, jeg har fået, da min læge sagde, det var sjusket.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Det hele var dejligt stille og roligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg fik en god, personlig, kærlig, tryk og humoristisk behandling, men ventetiden var lang fra første sygedag til behandlingen var afsluttet (7 måneder). Mest p.g.a. ventetid imellem røntgen, scanning, operation og egen læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg følte, at både læger og sygeplejersker vidste præcis, hvad der skulle gøres. Der blev arbejdet hurtigt og effektivt, uden at jeg følte, at jeg var til besvær.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *De var meget venlige og professionelle, og det var i øvrigt en god oplevelse at være der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Blev godt modtaget og blev behandlet fint. Blev jo opereret uden forud aftalt tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Følte mig godt behandlet af alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Fordi jeg følte mig tryk og særdeles godt behandlet. Det var ganske enkelt enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)



Hurtig ekspedition og imødekommende læger og sygeplejere.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Kort ventetid. God information. Rolig og tryk stemning på stuen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Man bør være mere præcis i forklaringen om fjernelsen af suturerne. Der var modstridende oplysninger om anvendt sutur.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Sammenlignet med sygehuse i England.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Alt fungerede perfekt under opholdet på afdelingen, men jeg synes, det er underligt, at kirurgen ikke skal se resultatet af sit arbejde - f.eks. en måned efter operationen. Jeg ville gerne have talt med kirurgen, og det vil jeg faktisk stadig gerne hér 3 måneder efter operationen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Jeg blev meget godt modtaget, og det varede ved, til jeg tog hjem. Det gik bare godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



God modtagelse på afdelingen. Særligt professionel behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Jeg mener ikke, at jeg kan få en bedre behandling, end den jeg har fået. Venligt, smilende og imødekommende personale - fra jeg mødte om morgenen, til jeg forlod afdelingen sidst på eftermiddagen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Fordi det gik godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Fik en fin modtagelse. God information inden operation. Personalet spurgte flere gange ind til ens velbefindende. God service.











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)

-  *Kontrollér at armlænet på operationsbriksen ikke er i stykker, inden patienten kommer. Plastikken var i stykker, og metallet underneden gav udslag - ikke nogen god oplevelse. Manglende respons fra lægen efter operationen. Ellers ok afdeling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Parankym (1)
-  *Flinke mennesker. God behandling. God information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fantastisk, smilende og venligt personale overalt. God information. Forståelse for patientens situation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi jeg fik en god behandling i den tid, jeg var der. Jeg fik at vide, at jeg bare kunne kontakte dem, hvis jeg fik problemer efter hjemkomst.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg er tilfreds med Grenå Sygehus i modsætning til Randers Centralsygehus, hvor forundersøgelsen foregik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Utrolig sødt og hjælpsomt personale. Meget god modtagelse. En følelse af, at de alle var ansat for min skyld.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Særdeles godt indtryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg var fuldt ud tilfreds. Følte mig tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Personalet var det samme hver gang. Tryghed, varme. Glad og meget tilfreds, når jeg tog hjem. Gode oplevelser. Ingen venten.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)

-  *Fordi jeg mener, at sygehuset har fortjent det. Jeg var meget tilfreds med den behandling, jeg fik. Jeg blev behandlet af den samme læge, som undersøgte mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *De ville hjælpe allesammen, og narkoselægen ringede dagen efter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi jeg følte mig tryk i situationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *De var imødekommende og professionelle. NN var god.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi der blev givet en god og indholdsrig behandling,*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *Jeg fik en meget fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Fordi de var søde og venlige. De spurgte til én og virkede som om, de kendte hinanden. De fungerede godt sammen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Følte, at jeg var i trygge hænder, der ville én det bedste.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)
-  *Jeg tror, jeg var uheldig med lægen den sidste gang. Måske vores kemi ikke passede sammen. Hans faglige dygtighed var helt ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Parankym (1)
-  *De er ganske enkelt dygtige. Min eneste anke går på den del Randers Centralsygehus stod for (forundersøgelse), som er for langsom, omstændig og ufleksibel.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Jeg blev meget positivt overrasket.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Personalet var utrolig sødt og hjælpsomt. Stille, rolig og afslappet atmosfære.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Det fungerede bare, og i røntgenafdelingen tog man med kort varsel også billeder af min skulder, der i anden anledning også skulle undersøges.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Har ikke prøvet det før. Et godt forløb med kort ventetid på afdelingen. Gode råd og anvisninger - både før og efter operationen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



God behandling og god information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



1) Dejligt, at Grenaa Sygehus fungerer lidt endnu.

2) Jeg er bosat i Grenaa.

3) Dejlige, rolige forhold.

4) Et venligt og imødekommende personale.

5) Har selv arbejdet der i mange år.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Afdelingen var pæn og ren. Personalet var i top. Operationen har virket efter hensigten.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Parankym (1)



Jeg følte mig tryk og behandlet korrekt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Mit forløb var fra A til Z 100% vellykket. Har selv været ansat på Grenå Sygehus i mange år, så jeg mødte velkendte, tidligere kolleger. Imødekommenheden og omsorgen var i top.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)



Fordi jeg fik en god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Fin behandling. Intet at klage over.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Uoplyst

Diagnose: Ortopædkirurgi (2)



Alle, som jeg har været i kontakt med på Grenaa Sygehus, har været umådelig søde, hjælpsomme og venlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Parankym (1)

