

**Dagpatient på**  
**Medicinsk Afdeling M1**  
**Randers Centralsygehus**  
4. runde



**Dagpatient på**  
**Medicinsk Afdeling M1**  
**Randers Centralsygehus**  
4. runde

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

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

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 726

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens dagpatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Dagpatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

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

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
dagafsnit.

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens dagpatienter kan ikke ses løserevet fra, hvil-  
ken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids  
af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger  
om antal operationer, lokaleforhold, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange dagpatienter, der er sendt skemaer ud til, og  
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer dagafsnittets faktiske patienter. Her fremgår  
det også, hvilke andre dagafsnit, der er valgt i rapporten som sammenlig-  
ningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Dagpatienterne**

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

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

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

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

**Afsnit 6: Samlet indtryk af afdelingen**

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

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

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, 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:

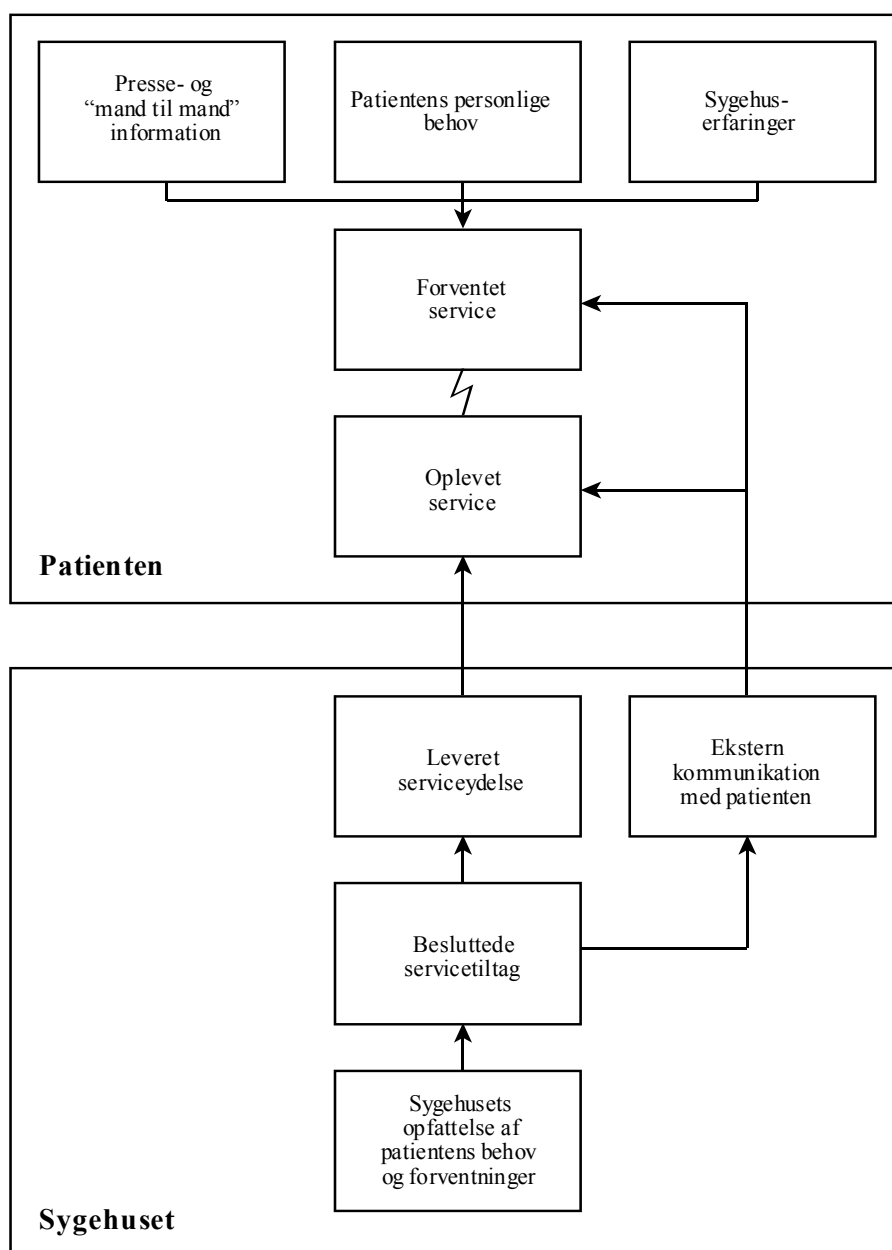
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

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

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

## Undersøgelsens spørgsmål

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

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

## Der spørges til traditionelle problemområder

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

## Både kvantitativ og kvalitativ

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen**  
**Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Intern medicin
Antal indlagte	7.000
Heraf akut indlagte	6.400
Heraf planlagte	600
Gennemsnitligt antal sengedage	4,6
Belægningsprocent	85,4
Antal senge	103,9
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	5,7
Ambulante besøg	16.725
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	12.000
Antal dagafsnit	4
Lægestillinger	34
Plejepersonalestillinger	175
Lægeseekretærstillinger	14
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2006

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om Afdelingen

**Afdelingens speciale** Medicinsk Afdeling M1 betjener Århus Amts nordregion inden for specialet intern medicin svarende til et optageområde på ca. 200.000 indbyggere.

Afdelingen har ca. 7.000 udskrivelser, hvoraf 90 % er akut indlagte, samt sammenlagt ca. 29.000 besøg i ambulatorier og daghospitalet.

Den medicinske blok på Randers Centralsygehus blev delt i november 2003 i forbindelse med fusionen mellem Grenå Sygehus og Randers Centralsygehus. Afdeling M1 gennemgik i 2005 en organisatorisk ændring, hvilket medførte en reduktion i sengeantallet. I gennemsnit havde M1 således 112,9 senge fordelt på 5,7 sengeafsnit. 22 af døgnsejlene udgør akut medicinsk modtageafsnit. Der er til afdelingen knyttet ambulatorier og daghospitalet. Afdelingen omfatter tillige et dialyseafsnit med kapacitet til 64 patienter, der fungerer som satellitafsnit, lægeligt ledet af den Nefrologiske Afdeling, Skejby Sygehus.

## **Afdelingens organisation**

Afdelingen er fra august 2005 som anført opdelt i 4 sengeafsnit samt akut modtageafsnit og ambulante funktion. Sengeafsnittene er alle under afdelingsledelsens ansvarsområde i forbindelse med den overordnede patientvisitation, arbejdstilrettelæggelse, økonomi, generelle normer og standarder på det faglige og uddannelsesmæssige område.

Samtidig er sengeafsnittene funktionsopdelt svarende til de medicinske grenspecialer:

- Endokrinologisk afsnit med selvstændig endokrinologisk klinik med ambulatorium og daghospital.
- Medicinsk gastroenterologiske afsnit med adgang til sygehusets fælles endoskopifunktion, samt daghospital i afsnittet. Den ambulante funktion sker i Medicinsk Ambulatorium.
- Rheumatologisk afsnit med daghospitalsfunktion fælles med hæmatologisk afsnit. Til grenspecialet hører reumatologisk ambulatorium.
- Hæmatologisk afsnit med daghospital fælles med reumatologisk afsnit. Til grenspecialet hører ambulatoriumfunktion.
- Lungemedicinsk/allergologisk afsnit. Daghospital og ambulatorium foregår i Lungeklinikken. Afsnittet har sammen med kardiologisk afsnit oprettet Dyspnøklinik.
- Akut modtageafsnit, hvor patienter, der indlægges med ikke kardiologiske diagnoser, modtages og viderevisiteres af sengeafsnittenes overlæger eller 1. reservelæger første morgen efter indlæggelsen.

Herudover har afdelingen som anført et dialyseafsnit under lægelig ledelse fra Nefrologisk Afdeling, Skejby Sygehus.

Der er til afdelingen knyttet laboratoriefaciliteter og hospitalslaborantressourcer.

**Lægelig stab**

Den vedtagne stabsstruktur for Medicinsk Afdeling M1 omfatter 1 ledende overlæge, 4 specialeansvarlige overlæger, 10 overenskomstansatte overlæger og 18 yngre læger (fra august 2005 endvidere 3 afdelingslæger).

De specialeansvarlige overlæger har det faglige ansvar for grenspecialerne endokrinologi, medicinsk gastroenterologi, lungemedicin og reumatologi med hensyn til løbende opdatering og sikring af relevante procedurer, kvalitetsmål og uddannelsesprogrammer inden for grenspecialiets rammer såvel i Medicinsk Afdeling M1 som i sygehusets øvrige afdelinger.

De øvrige overlæger har betydeligt medansvar for denne funktion.

Den lægelige arbejdstilrettelæggelse tager udgangspunkt i teamfunktioner baseret på grenspecialerne (sengeafsnittene), således at teamet omfatter såvel de fastansatte speciallæger som yngre læger på alle niveauer.

**Beredskab**

Medicinsk Afdeling M1 har to forvagtsslag, der hver omfatter 7 læger med vagt på tjenestestedet i alle døgnets 24 timer. Derudover har afdelingen 1 bagvagtsslag, der dækkes af afdelingslæger og 1. reservelæger. Bagvagten omfatter dagarbejde med efterfølgende vagt uden for tjenestestedet resten af døgnet.

**Samarbejdsrelationer internt**

Medicinsk Afdeling M1 deltager i en række formaliserede samarbejdsrelationer omkring patientforløb, som involverer flere afdelinger. Dette gælder i forbindelse med:

- Sygehusets intensive afdeling, hvor samarbejdsrelationen, inkl. Patientvisitation For at sikre kvaliteten i samarbejdet er der etableret en fælles intern medicinsk/anæstesiologisk auditeringsgruppe.
- Udredning af patienter mistænkt for lungekræft. Her er etableret et samarbejde mellem lungemedicinerne i M1, Billeddiagnostisk afdeling, øre-, næse-, halslægerne, Patologisk institut og Onkologisk afdeling på Århus Sygehus.
- Reumatologisk funktion omfatter også fysioterapi, som er organisatorisk placeret under Ortopædkirurgisk Afdeling.
- Endoskopifunktionen ledes af Organkirurgisk Afdeling. Medicinsk gastroenterologisk afsnits overlæger har fast tildelt kapacitet på afsnittet.
- Thyreoideaklinik. Der er etableret fast protokol med deltagelse af Organkirurgisk Afdeling, Medicinsk Afdeling (endokrinologi) samt kliniske serviceafdelinger omkring fælles patientforløb med hensyn til visitation, protokoller og konferencer.
- Osteoporoseklinik – foregår ved tæt samarbejde med Klinisk fysiologisk afsnit og Endokrinologisk afsnit.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.03.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	300	
Indkomne svar	144	
<b>Svarprocent</b>	<b>48,0</b>	
Tidligere målinger	maj 2004 - 148 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	716
	%	%
<b>Alder</b>		
0-18 år	1,8	0,7
19-39 år	9,3	10,0
40-59 år	28,9	37,9
60-69 år	39,9	26,4
70-79 år	14,1	21,4
80 år eller mere	6,0	3,6
<b>Køn</b>		
Mand	47,3	49,6
Kvinde	52,7	50,4
<b>Afsnit</b>		
Lungeklinikken	-	31,9
Endokrinologisk Klinik	-	31,9
Medicinsk Dagafsnit D9	-	18,8
Medicinsk Dagafsnit D8	-	17,4

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

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

### Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

### Repræsentativiteten

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

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

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

**Tabel 3      Rapportens sammenligningsgrundlag**

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

## Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar på tværs af dagafsnit giver mulighed for at kvalificere det løbende arbejde med at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de dagafsnit, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er dagafsnittets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets dagafsnit, det dagafsnit, der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Dagafsnit med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker afdelingen at vide hvilke dagafsnit, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

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

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for dagpatienter på  
Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	-	148	144	1.170
	%	%	%	%
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	-	13,1	20,3	7,5
2-3 besøg	-	35,4	36,1	25,7
4-9 besøg	-	45,4	30,8	38,5
Mere end 9 besøg	-	6,2	12,8	28,3
<b>Umiddelbart inden</b>				
Indlagt på sengeafdeling	-	32,6	31,9	36,1
Patient i afd.s ambulatorie	-	18,5	15,6	20,9
Behandling hos egen læge	-	36,3	38,3	24,9
Andet	-	12,6	14,2	18,1
<b>Alder</b>				
0-18 år	-	0,7	0,7	0,5
19-39 år	-	13,9	10,0	13,4
40-59 år	-	32,6	37,9	36,6
60-69 år	-	29,2	26,4	26,4
70-79 år	-	15,3	21,4	17,6
80 år eller mere	-	8,3	3,6	5,5
<b>Køn</b>				
Mand	-	44,1	49,6	50,8
Kvinde	-	55,9	50,4	49,2
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	-	96,5	95,8	89,7
Udenamtspatienter	-	3,5	4,2	10,3
<b>Modersmål</b>				
Dansk	-	96,5	100,0	96,2
Ikke dansk	-	3,5	0,0	3,8
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	-	40,7	37,5	43,3
Har ikke søgt information	-	59,3	62,5	56,7
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	-	97,2	93,6	94,8
Pårørende	-	2,8	6,4	5,2



### 3. Dagpatienterne

#### Baggrunds- spørgsmål

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

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

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

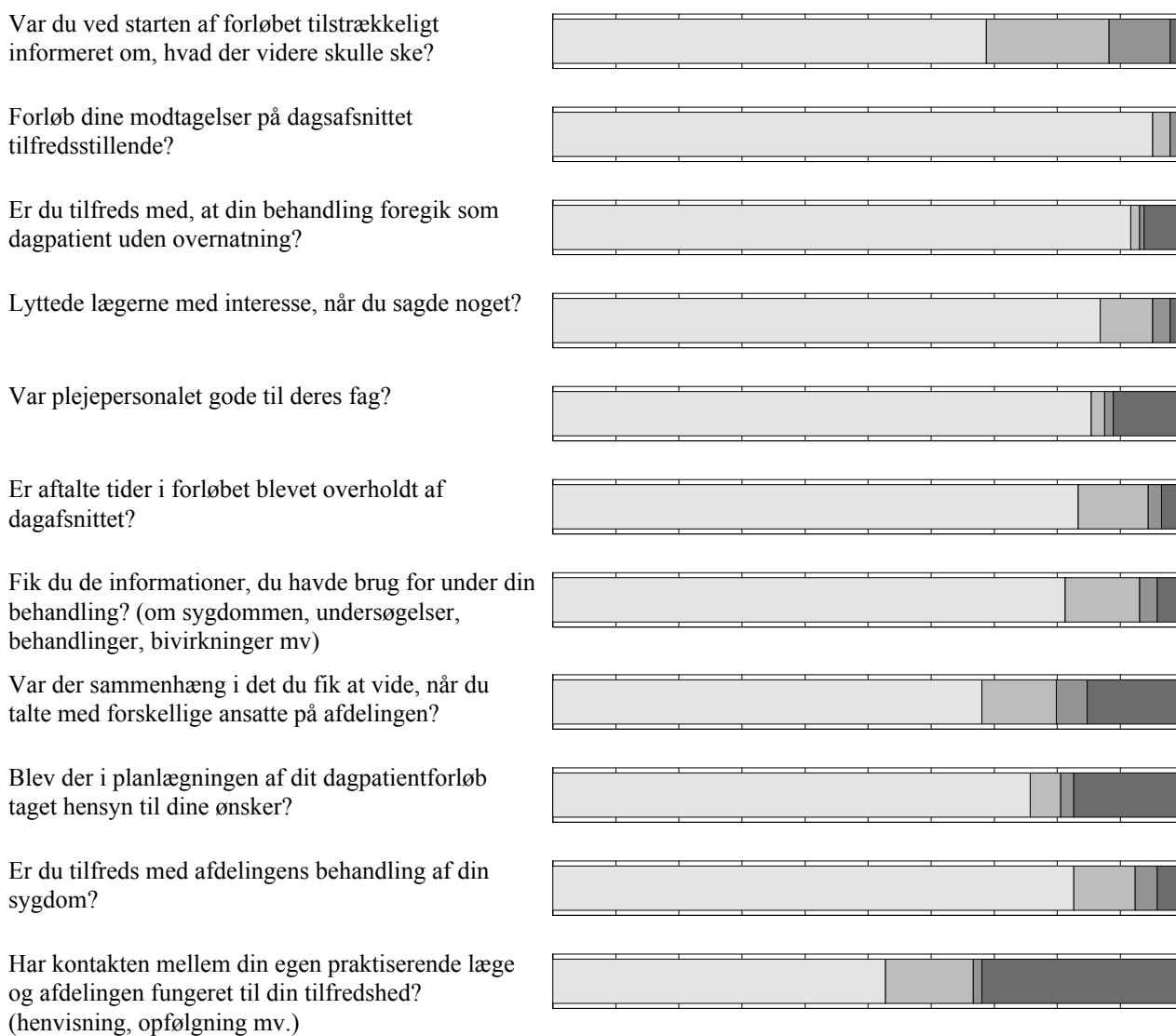
#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk Afdeling M1, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 144 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 i 1999. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

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

### Svar på centrale spørgsmål

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

### Andet kan have betydning for den enkelte

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra dagpatienter på Medicinsk Afdeling M1, 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
	-	148	144			
Antal	%	%	%	%	%	%
Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?	-	34,3	29,8	28,8	15,9	41,7
Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?	-	2,1	4,2	8,0	2,1	16,4
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	-	1,5	2,2	4,7	1,5	13,5
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	-	19,0	11,3	17,3	11,4	25,8
Var plejepersonalet gode til deres fag?	-	2,2	3,9	6,0	1,4	10,8
Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?	-	16,3	13,7	29,4	16,3	41,3
Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	-	17,7	15,2	20,8	14,2	39,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	-	13,4	19,7	19,2	13,1	33,3
Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?	-	9,3	8,4	14,0	9,0	25,5
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	-	11,3	13,8	11,1	6,3	19,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	17,3	22,4	24,6	15,4	41,9

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

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

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

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

**Tabel 7 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger på Medicinsk Afdeling M1, 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					
	-	142	140	1.170		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	9,2	7,1	24,3	9,2	40,0
Nej	-	90,8	92,9	75,7	90,8	60,0

**Tabel 8 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Medicinsk Afdeling M1, 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					
	-	142	140	1.170		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	4,2	2,1	7,9	2,7	14,4
Nej	-	95,8	97,9	92,1	97,3	85,6

**Tabel 9 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på Medicinsk Afdeling M1, 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	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal					
	-	-	132	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	69,7	-	-	-
Nej	-	-	30,3	-	-	-

## 5. Stabiliteten i personalekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
<b>For mange lægekontakter?</b>	<p>Tabel 7 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
<b>For mange plejepersonkontakter?</b>	<p>Tabel 8 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>
<b>Forskel på afsnit?</b>	<p>De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle forskellige dagafsnit og diagnosegrupper.</p>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under dagpatientforløbet og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 9. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 10    Dagpatienternes samlede vurdering af  
Medicinsk Afdeling M1, 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					
	-	140	136	1.170		
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	-	32,9	33,8	30,3	21,7	16,4
Fire stjerner (godt)	-	57,9	59,6	58,4	71,0	59,0
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	7,1	5,9	9,8	7,2	23,0
To stjerner (dårligt)	-	1,4	0,7	1,0	0,0	0,0
En stjerne (uacceptabelt)	-	0,7	0,0	0,4	0,0	1,6
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	-	<b>9,3</b>	<b>6,6</b>	<b>11,2</b>	<b>7,2</b>	<b>24,6</b>

- 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.



## 6. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen. I tabel 10 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

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

### Forskel på afsnit og dagpatienter?

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



# Litteratur

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

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

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN





Tilfreds med dit dagpatientforløb på

## Dagafsnit NN

NN Sygehus

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

Antal gange (evt. cirka)

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

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

- Ja  Nej  Ved ikke

17. Hvad er dit samlede indtryk af Dagafsnit NN?

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

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

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

21. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

24. Alder? (patientens)

år

25. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

22. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

23. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

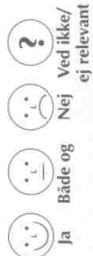
ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd.kode: xx

Evt. afsnitskode: xx

Evt. sygdomsgruppe

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



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

Kommentarer:

7. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

10. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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



Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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

<b>Var du ved starten af forløbet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85,2	11,1	3,7	27
	2-3 besøg	61,7	27,7	10,6	47
	4-9 besøg	78,0	9,8	12,2	41
	Mere end 9 besøg	58,8	23,5	17,6	17
Søgt information	Har søgt information	62,0	22,0	16,0	50
	Har ikke søgt information	73,8	20,2	6,0	84
Køn	Mand	66,7	23,2	10,1	69
	Kvinde	72,9	17,1	10,0	70
Bopæl	Indenamtspatienter	70,9	19,4	9,7	134
	Udenamtspatienter	50,0	33,3	16,7	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	78,6	14,3	7,1	14
	40-59 år	62,3	22,6	15,1	53
	60-69 år	81,1	16,2	2,7	37
	70-79 år	75,0	17,9	7,1	28
	80 år eller mere	20,0	40,0	40,0	5
Modersmål	Dansk	69,6	20,0	10,4	135
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	70,0	21,5	8,5	130
	Pårørende	66,7	0,0	33,3	9
Afsnit	Lungeklinikken	77,8	17,8	4,4	45
	Endokrinologisk Klinik	70,5	18,2	11,4	44
	Medicinsk Dagafsnit D9	70,4	14,8	14,8	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	56,0	32,0	12,0	25
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	70,2	19,9	9,9	141

<b>Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100,0	0,0	0,0	27
	2-3 besøg	93,8	4,2	2,1	48
	4-9 besøg	95,1	2,4	2,4	41
	Mere end 9 besøg	94,1	5,9	0,0	17
Søgt information	Har søgt information	94,1	3,9	2,0	51
	Har ikke søgt information	97,6	1,2	1,2	85
Køn	Mand	95,7	4,3	0,0	70
	Kvinde	95,8	1,4	2,8	71
Bopæl	Indenampatienter	95,6	2,9	1,5	136
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	92,9	7,1	0,0	14
	40-59 år	92,5	3,8	3,8	53
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	37
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	30
	80 år eller mere	80,0	20,0	0,0	5
Modersmål	Dansk	95,6	2,9	1,5	136
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	96,2	2,3	1,5	131
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	9
Afsnit	Lungeklinikken	97,8	2,2	0,0	46
	Endokrinologisk Klinik	95,6	4,4	0,0	45
	Medicinsk Dagafsnit D9	96,3	0,0	3,7	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	92,0	4,0	4,0	25
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	95,8	2,8	1,4	143



Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96,0	0,0	4,0	25
	2-3 besøg	100,0	0,0	0,0	44
	4-9 besøg	100,0	0,0	0,0	40
	Mere end 9 besøg	88,2	11,8	0,0	17
Søgt information	Har søgt information	97,9	0,0	2,1	48
	Har ikke søgt information	98,8	1,2	0,0	82
Køn	Mand	97,1	2,9	0,0	69
	Kvinde	98,5	0,0	1,5	65
Bopæl	Indenampatienter	97,7	1,6	0,8	129
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	92,3	0,0	7,7	13
	40-59 år	98,0	2,0	0,0	51
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	37
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	28
	80 år eller mere	66,7	33,3	0,0	3
Modersmål	Dansk	97,7	1,5	0,8	130
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	98,4	0,8	0,8	126
	Pårørende	87,5	12,5	0,0	8
Afsnit	Lungeklinikken	97,6	2,4	0,0	42
	Endokrinologisk Klinik	100,0	0,0	0,0	41
	Medicinsk Dagafsnit D9	96,3	0,0	3,7	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	96,0	4,0	0,0	25
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	97,8	1,5	0,7	135

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92,6	3,7	3,7	27
	2-3 besøg	85,1	12,8	2,1	47
	4-9 besøg	95,0	2,5	2,5	40
	Mere end 9 besøg	70,6	23,5	5,9	17
Søgt information	Har søgt information	86,3	7,8	5,9	51
	Har ikke søgt information	89,2	9,6	1,2	83
Køn	Mand	91,4	7,1	1,4	70
	Kvinde	85,5	10,1	4,3	69
Bopæl	Indenamtspatienter	88,8	8,2	3,0	134
	Udenamtspatienter	83,3	16,7	0,0	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	78,6	14,3	7,1	14
	40-59 år	81,1	13,2	5,7	53
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	36
	70-79 år	93,3	6,7	0,0	30
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	88,1	9,0	3,0	134
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,4	9,3	2,3	129
	Pårørende	88,9	0,0	11,1	9
Afsnit	Lungeklinikken	93,2	6,8	0,0	44
	Endokrinologisk Klinik	91,1	8,9	0,0	45
	Medicinsk Dagafsnit D9	88,9	0,0	11,1	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	76,0	20,0	4,0	25
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	88,7	8,5	2,8	141

<b>Var plejepersonalet gode til deres fag?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91,3	8,7	0,0	23
	2-3 besøg	100,0	0,0	0,0	44
	4-9 besøg	97,3	2,7	0,0	37
	Mere end 9 besøg	93,8	0,0	6,3	16
Søgt information	Har søgt information	91,3	4,3	4,3	46
	Har ikke søgt information	98,7	1,3	0,0	78
Køn	Mand	98,4	0,0	1,6	62
	Kvinde	93,8	4,6	1,5	65
Bopæl	Indenampatienter	95,9	2,4	1,6	123
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	0,0	0,0	100,0	1
	19-39 år	83,3	16,7	0,0	12
	40-59 år	97,9	2,1	0,0	47
	60-69 år	97,1	0,0	2,9	34
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	28
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	4
Modersmål	Dansk	95,9	2,4	1,6	123
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	95,8	2,5	1,7	118
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	8
Afsnit	Lungeklinikken	97,7	0,0	2,3	44
	Endokrinologisk Klinik	92,7	4,9	2,4	41
	Medicinsk Dagafsnit D9	95,7	4,3	0,0	23
	Medicinsk Dagafsnit D8	100,0	0,0	0,0	20
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	96,1	2,3	1,6	128

Er aftalte tider i forløbet blevet overholdt af dagafsnittet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80,0	20,0	0,0	25
	2-3 besøg	91,5	6,4	2,1	47
	4-9 besøg	85,4	12,2	2,4	41
	Mere end 9 besøg	76,5	17,6	5,9	17
Søgt information	Har søgt information	86,0	12,0	2,0	50
	Har ikke søgt information	85,5	12,0	2,4	83
Køn	Mand	81,2	14,5	4,3	69
	Kvinde	91,3	8,7	0,0	69
Bopæl	Indenampatienter	86,5	11,3	2,3	133
	Udenampatienter	83,3	16,7	0,0	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	85,7	7,1	7,1	14
	40-59 år	80,4	17,6	2,0	51
	60-69 år	89,2	10,8	0,0	37
	70-79 år	89,7	6,9	3,4	29
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	5
Modersmål	Dansk	86,5	12,0	1,5	133
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,7	12,5	0,8	128
	Pårørende	77,8	0,0	22,2	9
Afsnit	Lungeklinikken	84,4	11,1	4,4	45
	Endokrinologisk Klinik	93,0	7,0	0,0	43
	Medicinsk Dagafsnit D9	81,5	14,8	3,7	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	83,3	16,7	0,0	24
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	86,3	11,5	2,2	139

Fik du de informationer, du havde brug for under din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88,5	7,7	3,8	26
	2-3 besøg	80,4	17,4	2,2	46
	4-9 besøg	95,1	4,9	0,0	41
	Mere end 9 besøg	64,7	23,5	11,8	17
Søgt information	Har søgt information	78,0	18,0	4,0	50
	Har ikke søgt information	89,0	9,8	1,2	82
Køn	Mand	86,8	10,3	2,9	68
	Kvinde	82,6	14,5	2,9	69
Bopæl	Indenamtspatienter	84,1	12,9	3,0	132
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	85,7	7,1	7,1	14
	40-59 år	71,7	24,5	3,8	53
	60-69 år	97,2	2,8	0,0	36
	70-79 år	96,4	3,6	0,0	28
	80 år eller mere	75,0	0,0	25,0	4
Modersmål	Dansk	84,1	12,9	3,0	132
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,0	13,4	1,6	127
	Pårørende	77,8	0,0	22,2	9
Afsnit	Lungeklinikken	88,4	9,3	2,3	43
	Endokrinologisk Klinik	90,9	9,1	0,0	44
	Medicinsk Dagafsnit D9	81,5	11,1	7,4	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	70,8	25,0	4,2	24
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	84,8	12,3	2,9	138

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84,2	0,0	15,8	19
	2-3 besøg	74,4	20,9	4,7	43
	4-9 besøg	89,2	8,1	2,7	37
	Mere end 9 besøg	82,4	11,8	5,9	17
Søgt information	Har søgt information	77,8	13,3	8,9	45
	Har ikke søgt information	82,2	13,7	4,1	73
Køn	Mand	80,3	16,4	3,3	61
	Kvinde	80,0	11,7	8,3	60
Bopæl	Indenampatienter	79,5	14,5	6,0	117
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	76,9	15,4	7,7	13
	40-59 år	68,1	21,3	10,6	47
	60-69 år	93,3	6,7	0,0	30
	70-79 år	88,5	7,7	3,8	26
	80 år eller mere	66,7	33,3	0,0	3
Modersmål	Dansk	79,3	14,7	6,0	116
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,5	14,2	5,3	113
	Pårørende	75,0	12,5	12,5	8
Afsnit	Lungeklinikken	89,7	10,3	0,0	39
	Endokrinologisk Klinik	71,8	25,6	2,6	39
	Medicinsk Dagafsnit D9	86,4	0,0	13,6	22
	Medicinsk Dagafsnit D8	72,7	13,6	13,6	22
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	80,3	13,9	5,7	122

<b>Blev der i planlægningen af dit dagpatientforløb taget hensyn til dine ønsker?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95,0	0,0	5,0	20
	2-3 besøg	87,2	10,3	2,6	39
	4-9 besøg	91,7	8,3	0,0	36
	Mere end 9 besøg	94,1	0,0	5,9	17
Søgt information	Har søgt information	90,2	7,3	2,4	41
	Har ikke søgt information	93,1	5,6	1,4	72
Køn	Mand	91,7	6,7	1,7	60
	Kvinde	91,4	5,2	3,4	58
Bopæl	Indenamtspatienter	91,2	6,2	2,7	113
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	84,6	7,7	7,7	13
	40-59 år	88,6	9,1	2,3	44
	60-69 år	97,0	3,0	0,0	33
	70-79 år	96,0	4,0	0,0	25
	80 år eller mere	0,0	0,0	100,0	1
Modersmål	Dansk	91,2	6,1	2,6	114
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,7	6,4	1,8	109
	Pårørende	87,5	0,0	12,5	8
Afsnit	Lungeklinikken	91,7	5,6	2,8	36
	Endokrinologisk Klinik	100,0	0,0	0,0	38
	Medicinsk Dagafsnit D9	88,5	7,7	3,8	26
	Medicinsk Dagafsnit D8	78,9	15,8	5,3	19
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	91,6	5,9	2,5	119

<b>Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92,0	4,0	4,0	25
	2-3 besøg	82,2	13,3	4,4	45
	4-9 besøg	90,2	9,8	0,0	41
	Mere end 9 besøg	76,5	11,8	11,8	17
Søgt information	Har søgt information	83,3	14,6	2,1	48
	Har ikke søgt information	88,1	8,3	3,6	84
Køn	Mand	84,3	11,4	4,3	70
	Kvinde	88,1	9,0	3,0	67
Bopæl	Indenampatienter	86,4	9,8	3,8	132
	Udenampatienter	83,3	16,7	0,0	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	78,6	14,3	7,1	14
	40-59 år	82,4	13,7	3,9	51
	60-69 år	91,7	5,6	2,8	36
	70-79 år	93,3	6,7	0,0	30
	80 år eller mere	75,0	0,0	25,0	4
Modersmål	Dansk	86,4	9,8	3,8	132
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,4	9,4	3,1	127
	Pårørende	66,7	22,2	11,1	9
Afsnit	Lungeklinikken	93,3	4,4	2,2	45
	Endokrinologisk Klinik	87,8	12,2	0,0	41
	Medicinsk Dagafsnit D9	77,8	14,8	7,4	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	80,0	12,0	8,0	25
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	86,2	10,1	3,6	138



Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71,4	28,6	0,0	14
	2-3 besøg	67,7	29,0	3,2	31
	4-9 besøg	93,8	6,3	0,0	32
	Mere end 9 besøg	69,2	23,1	7,7	13
Søgt information	Har søgt information	81,8	15,2	3,0	33
	Har ikke søgt information	75,0	23,3	1,7	60
Køn	Mand	76,5	21,6	2,0	51
	Kvinde	78,3	19,6	2,2	46
Bopæl	Indenampatienter	76,1	21,7	2,2	92
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	75,0	25,0	0,0	8
	40-59 år	69,4	27,8	2,8	36
	60-69 år	82,6	17,4	0,0	23
	70-79 år	84,6	11,5	3,8	26
	80 år eller mere	50,0	50,0	0,0	2
Modersmål	Dansk	77,4	20,4	2,2	93
	Ikke dansk	0,0	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,5	20,2	2,2	89
	Pårørende	71,4	28,6	0,0	7
Afsnit	Lungeklinikken	79,4	17,6	2,9	34
	Endokrinologisk Klinik	74,2	25,8	0,0	31
	Medicinsk Dagafsnit D9	81,3	12,5	6,3	16
	Medicinsk Dagafsnit D8	76,5	23,5	0,0	17
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	77,6	20,4	2,0	98

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	3,7	96,3	27
	2-3 besøg	8,5	91,5	47
	4-9 besøg	2,4	97,6	41
	Mere end 9 besøg	17,6	82,4	17
Søgt information	Har søgt information	6,0	94,0	50
	Har ikke søgt information	6,0	94,0	83
Køn	Mand	10,3	89,7	68
	Kvinde	4,3	95,7	70
Bopæl	Indenamtspatienter	7,5	92,5	133
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	0,0	100,0	14
	40-59 år	11,5	88,5	52
	60-69 år	5,4	94,6	37
	70-79 år	0,0	100,0	28
	80 år eller mere	20,0	80,0	5
Modersmål	Dansk	6,8	93,2	133
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	7,0	93,0	128
	Pårørende	11,1	88,9	9
Afsnit	Lungeklinikken	4,4	95,6	45
	Endokrinologisk Klinik	7,0	93,0	43
	Medicinsk Dagafsnit D9	3,7	96,3	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	16,0	84,0	25
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	7,1	92,9	140

<b>Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	100,0	27
	2-3 besøg	2,1	97,9	47
	4-9 besøg	0,0	100,0	41
	Mere end 9 besøg	6,3	93,8	16
Søgt information	Har søgt information	0,0	100,0	50
	Har ikke søgt information	2,4	97,6	83
Køn	Mand	2,9	97,1	68
	Kvinde	1,4	98,6	70
Bopæl	Indenamtspatienter	2,3	97,7	133
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	0,0	100,0	14
	40-59 år	2,0	98,0	51
	60-69 år	0,0	100,0	37
	70-79 år	3,4	96,6	29
	80 år eller mere	20,0	80,0	5
Modersmål	Dansk	2,3	97,7	133
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	1,6	98,4	128
	Pårørende	11,1	88,9	9
Afsnit	Lungeklinikken	2,2	97,8	45
	Endokrinologisk Klinik	2,3	97,7	44
	Medicinsk Dagafsnit D9	0,0	100,0	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	4,2	95,8	24
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	2,1	97,9	140

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	57,7	42,3	26
	2-3 besøg	57,8	42,2	45
	4-9 besøg	92,1	7,9	38
	Mere end 9 besøg	81,3	18,8	16
Søgt information	Har søgt information	73,5	26,5	49
	Har ikke søgt information	67,1	32,9	79
Køn	Mand	67,7	32,3	65
	Kvinde	71,2	28,8	66
Bopæl	Indenamtspatienter	68,8	31,3	128
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	71,4	28,6	14
	40-59 år	69,2	30,8	52
	60-69 år	71,4	28,6	35
	70-79 år	69,2	30,8	26
	80 år eller mere	50,0	50,0	4
Modersmål	Dansk	69,8	30,2	129
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	69,7	30,3	122
	Pårørende	66,7	33,3	9
Afsnit	Lungeklinikken	78,6	21,4	42
	Endokrinologisk Klinik	76,2	23,8	42
	Medicinsk Dagafsnit D9	53,8	46,2	26
	Medicinsk Dagafsnit D8	59,1	40,9	22
Dagafsnit i alt	Medicinsk Afdeling M1	69,7	30,3	132

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2 eller 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92,3	7,7	26
	2-3 besøg	97,7	2,3	44
	4-9 besøg	97,6	2,4	41
	Mere end 9 besøg	73,3	26,7	15
Søgt information	Har søgt information	88,0	12,0	50
	Har ikke søgt information	97,5	2,5	80
Køn	Mand	94,2	5,8	69
	Kvinde	92,4	7,6	66
Bopæl	Indenamtspatienter	93,1	6,9	130
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	6
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	92,9	7,1	14
	40-59 år	90,2	9,8	51
	60-69 år	97,2	2,8	36
	70-79 år	100,0	0,0	28
	80 år eller mere	75,0	25,0	4
Modersmål	Dansk	93,1	6,9	130
	Ikke dansk	0,0	0,0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,4	5,6	125
	Pårørende	77,8	22,2	9
Afsnit	Lungeklinikken	93,2	6,8	44
	Endokrinologisk Klinik	95,1	4,9	41
	Medicinsk Dagafsnit D9	88,9	11,1	27
	Medicinsk Dagafsnit D8	95,8	4,2	24
Afdeling i alt	Medicinsk Afdeling M1	93,4	6,6	136



## **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.



**Kommentarer til**

**Lungeklinikken**



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



*Jeg fik udleveret et hæfte om min sygdom, der har hjulpet mig meget.*

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



*Skete tit nye og uventede ting.*

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



*Fik god indføring - i det videre forløb.*

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



*Det videre forløb ville afhænge af undersøgelserne.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Jeg har en rigtig god praktiserende læge, som er god til at fortælle mig, hvad han sender mig ind for.*

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

Spørgsmål: 7

**Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?**



*Jeg blev taget meget godt imod og blev knyttet til en sygeplejerske som kontaktperson.  
Haft samme læge pånær 2 gange, hvor der var afløser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Ja de er meget søde, når jeg kommer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



*Det fungerer meget fint, så jeg trods mange kontrolbesøg har kunnet passe det ind i mit arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Var indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



*Kun undersøgelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Jeg vil helst være i mit hjem, så det er fint med dagafsnit.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 9

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Der bliver altid lyttet, og vi taler om situationen, også ud fra prøver og røntgen billeder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Der er en læge på afdelingen, som jeg ikke er alt for tryk ved.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Spørgsmål: 10

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**



*Vidste ikke særligt meget om min sygdom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*De er særdeles kompetente og hjælper - imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 11

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



*De aftalte tider har holdt, også med andre afdelinger arrangeret af lungeklinikken.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



*De vidste ikke så meget om sygdommen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Der er stor åbenhed i dialogen om sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*De var meget gode til at forklare.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Havde brug for vejledning om, hvordan jeg yderligere kan forhindre nye lungeinfektioner. Har haft gentagne forløb.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Det er somme tider svært selv at følge med i alle informationerne de dage, hvor jeg har det dårligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



*Jeg var kun i kontakt med en læge og en sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Der har været god sammenhæng lige fra indlæggelse første gang og til behandlingsforløbet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 14

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



*Vi har altid kunnet koordinere behandling mv. med min egen kalender.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 15

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



*Fik en biopsi af leveren, men måtte vente en måned på besked og har kræft i lunger+lever.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand



*Den gode dialog skaber et fornuftigt grundlag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Køn: Mand




*Ja også det jeg får telefonisk. Hvis de siger, de ringer en besked, så er jeg helt sikker på, de gør det. Super.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde

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

 *Jeg kunne godt ønske, min læge blev hurtigere informeret om, hvad jeg er blevet ordineret til.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Men bruger ikke min praktiserende læge omkring sygdommen, da jeg løbende kommer på hospitalet i lungeklinikken.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Der gik meget lang tid fra 1. undersøgelse, til resultatet kom til min læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Behandlingen endnu ikke afsluttet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant










Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *De har 1 gang glemt at maile en besked. Men jeg kunne også have valgt kryds ved 'ja', for efterfølgende har det fungeret.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Jeg giver 4 stjerner, fordi jeg har været tilfreds hele vejen igennem forløbet af mine undersøgelser, det gælder både personalet og selve undersøgelserne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Uoplyst
-  *Var glad for at være der. Selvom man var meget nervøs, var de gode til at berolige en.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Men jeg er hurtigt kvik efter narkose, ville bare hjem, er utålmodig. Ventede i 4 timer på at få at vide, at jeg skulle komme senere for at få besked. Dumt for en travl læge - og mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *De er hjælpsomme og flinke. Jeg kan godt lide at komme der.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *De var gode til pleje og passe patienten og en god atmosfære på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Søde at snakke med.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg blev godt modtaget af en sød sygeplejerske, som forklarede mig alt om de prøver og undersøgelser, jeg skulle igennem. Hun var sød og forstående og svarede på mine spørgsmål. Meget positivt var, at jeg fik svar på min scanning samme dag. Det var imponerende og dejligt at slippe for ventetiden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi: God forståelig info, god til at lytte og svare på spørgsmål, en meget fin omsorg uden den er omklamrende, og så er der orden i sagerne på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg synes, jeg blev meget godt informeret. Og fra starten var der en helt klar plan for, hvad der skulle ske med hensyn til samtale, scanning og røntgen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde





*Meget lidt ventetid. Aftaler overholdt. Venligt personale.*

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



*De gav en god behandling af mine lunger.*

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



*Ventetiden er for lang til det aftalte tidspunkt.*

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



*Det føles, som om at man er i centrum, når man ankommer som patient.*

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



*Fordi jeg møder stor imødekommenhed, hjælp og beredvillighed af kompetente og venlige medarbejdere. Det fungerer bare fint - stor ros til afdelingens medarbejdere.*

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



*Sødt, rart personale.*

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



*Jeg synes, at jeg fik en seriøs behandling og orientering. Om den er korrekt, kan kun fremtiden vise.*

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



*Fordi jeg fik en meget god behandling.*

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



*God behandling og næsten ingen ventetid.*

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



*For en enestående behandling og udvist interesse af både læge og sygeplejerske. Tak.*

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



*Fagligt dygtig og god behandling.*

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



*Fordi jeg altid er blevet mødt af en smilende og imødekommende kontaktperson, som professionelt kan orientere om undersøgelserne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*God faglig behandling. Utroligt flinke sygeplejersker. Lille minus: Det virker uhøfligt, at man skal vente en time på en samtale med en læge, bare fordi han står og snakker privat (han var indenfor hørevidde). Ellers til UG.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*I 2002 var jeg også tilknyttet lungeklinikken på R.C., og både dengang og nu har jeg fået en god behandling d.v.s oplysninger om sygdommens art og forløb - svar på alle relevante spørgsmål samt en venlig og varm omgangstone.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Man bliver godt modtaget, og de er altid glade, når man kommer. Man får altid en god behandling. Jeg er glad for at komme der.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Man bliver mødt med meget åbenhed og forståelse. Altid smilende personale. Fin forplejning væske/mad. Meget forstående, hvis jeg har været lidt nedtrykt over min lunge sygdom. Plejepersonalet arbejder til UG for mig. At det ikke blev 5 stjerner er på grund af en læge, jeg ikke er så tryk ved.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fordi jeg var ovenud tilfreds, og der var så megen venlighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*De var gode at snakke med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Fordi vi bliver godt behandlet. Der er altid et smil på læben.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst


Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

**Kommentarer til**  
**Endokrinologisk Klinik**



Spørgsmål: 6

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

 *Var informeret om, at jeg skulle indlægges på C9 og kom slæbende med en masse unødige bagage.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Nej. Manglede klart information om forløbet, eventuelt også givet inden indlæggelsen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Jeg var henvist af egen læge og vidste ikke helt, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 7

**Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?**



*Venligt, og uden den store ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Meget imødekommende personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



*Jeg ville bare gerne have vidst det i forvejen, da jeg havde haft besvær med at få anbragt kæledyr hos andre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Er ikke i behandling endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Har kun været til undersøgelse. Skal indlægges til operation til sommer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Desværre glemte jeg selv at stille nogle relevante spørgsmål og manglede efterfølgende et par vigtige oplysninger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Den ene læge havde på forhånd en mening om min tilstand, hvorfor mit udsagn syntes uden betydning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Tilsyneladende med en del interesse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Meget interesseret og havde tid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Mand




**Var plejepersonalet gode til deres fag?**

 *Syntes, at sygeplejerskens infoniveau virkede, som om hun skulle have tiden til at gå - forslag, at hun har et manus.*


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

 *Meget omsorgsfulde. En studerende ledsagede mig hele vejen rundt i huset til diverse prøver.*


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

 *Specielt sygeplejersker.*

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

 *Rigtig gode til at informere.*

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

 *Ikke hjælpsomme nok. Kan ikke gå flere km. fra det ene sted til det andet.*

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

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



*Næsten - forsinkelse fra start.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ved 1. undersøgelse blev mødetidspunktet overholdt. I endokrinologisk klinik ventede jeg ca. 1 time inden, jeg kom til samtale. Trods aftalt mødetidspunkt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Havde ingen 1. gang. 2. gang blev den stort set overholdt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



*Jeg blev ikke behandlet og er ikke i medicinsk behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Manglede lidt om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Det burde vurderes, hvor meget den enkelte patient ved og kan rumme mentalt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



*Diætist og læge er ikke helt enige om, hvornår der skal tages ekstra insulin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har kun talt med en læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Godt at man talte med de samme. De kendte ens journal.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

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



*Havde ingen ønsker.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Dejligt at man kunne få lavet aftaler efter, hvordan ens arbejde lå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Er på arbejdsmarkedet, hvilket der så vidt muligt, det kunne lade sig gøre, blev taget hensyn til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 15

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



*Jeg var kun til en undersøgelse for osteoperose + 1 efterfølgende samtale. Der blev ikke iværksat medicinsk behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde




*Jeg har endnu ingen endelig diagnose, går stadig til undersøgelser.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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

 *Min egen læge var 3 uger efter ikke orienteret om det forløb, jeg var sat i. Ligesom hun var ubekendt med medicinering.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg havde det dårligt (mange symptomer) allerede ved undersøgelsen ved egen læge i foråret. Synes derfor, at tiden til behandlingens start 3 uger senere var meget lang.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg ved ikke om praktiserende læge læser eventuelle informationer fra endokrinologisk klinik.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Skal fokusere på hele personen og ikke kun en bestemt ting, da det er mit liv, det drejer sig om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Kan kun svare ja. Regner med sygehuset har givet egen læge besked.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Ikke konstateret endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

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

-  *På grund af deres meget store hjælpsomhed. Og fordi alt fungerede perfekt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Har givet dem fordi, man fik en uddybende forklaring på det, man spurgte om. Men der er alt for lang ventetid, til man bliver kaldt ind til behandling. Det er meget frustrerende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg er blevet behandlet godt, og man har lyttet til mine meninger og haft gode samtaler.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Behagelige mennesker, tålmodige med ens tåbelige spørgsmål, virker dygtige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Positivt overrasket over, at jeg kunne få følelsen af at blive behandlet/orienteret/og tid nok - dejligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg giver 5 stjerner, da jeg har fået en god behandling. Kort ventetid, hyggelig atmosfære, rart personale, tale med den samme læge hver gang. Sådan, det er kvalitet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Det eneste jeg kan klandre var ventetiden på 1 time til trods for aftalt mødetidspunkt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi det hele har været godt, og personalet har været flinke og rare.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg savnede, at pågældende læge havde en samlet information om mine øvrige helbredsundersøgelser på andre afdelinger på sygehuset indenfor de seneste 2 år.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde





*Har fået en god behandling.*

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



*Man modtages med venlighed og åbenhed, især af plejepersonalet. Den ene læge virkede ikke, som om mit tilfælde havde hendes interesse.*

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



*Flinke og imødekommende personale/chefer.*

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



*En skriftlig information om sygdommen, forskellige behandlingsmetoder, årsager, virkning osv. ville være godt. På en 13-skala ville karakter være 9.*

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



*Godt humør - smilende personale.*

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



*Jeg er tilfreds med behandlingen og samtaler på klinikken.*

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



*Jeg følte mig tryk og godt tilpas - da jeg endelig var hørt og udredt.*

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



*Har ikke været til undersøgelse, så det er lidt svært at svare på den baggrund.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst



*Fordi jeg havde en god og rar læge + sygeplejerske var god til information.*

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




*Fordi jeg har fået en professionel vejledning - altid punktlig - og meget omsorgsfuld. Jeg er nyretransplanteret og har været på mange afdelinger gennem 30 år - dette er min bedste oplevelse.*

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




*Fordi der var interesse og personlighed ved kontakterne. Fin rådgivning og opfølgning.*

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

 *Jeg blev behandlet godt og tilrettetvist, hvor jeg skulle gå hen. Alle var søde og venlige mod mig.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Ris. Fordi der har ikke været tilstrækkeligt nok styr på cpr. nr. Har fået udleveret et andet cpr. nr. fra endokrinologisk klinik, da jeg skulle have taget blodprøver og glemte blodprøvetider.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi at hele forløbet indtil videre har været godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi personalet på endokrinologisk klinik er utroligt søde, og de ved, hvad de snakker om. Der er styr på tingene. Dejligt det er de samme, man snakker med.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *God relevant behandling og oplysning.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Har fået en god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Fordi de var imødekommende. Havde tid. Var gode til at informere. Den samme sygeplejerske. Et utroligt dygtigt team, men også en lille afdeling (tror jeg). De havde styr på tingene.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Behagelig atmosfære og styr på tingene.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Jeg synes, at forløbet af undersøgelserne var for langtrukket.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Meget behageligt og for mig at se velkvalificeret personale og læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg har virkelig følt, at personalet har været enestående. Har altid haft tid, hvis der har været nogle spørgsmål, også selv om jeg er kommet udenfor den aftalte tid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Fordi man får en fin behandling, når man kommer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



**Kommentarer til**  
**Medicinsk Dagafsnit D9**



Spørgsmål: 6

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



*Jeg havde uspecifikke mavesymptomer og skulle udredes.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Ville gerne have mere præcist forklaret om, hvornår man skulle og ikke skulle opholde sig som dagpatient i afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

**Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?**



*Ville gerne have haft en kontaktperson med det samme, som kunne have givet mig overblik (tovholder).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Rigtig god modtagelse og dejligt med de samme kontaktpersoner. Faglighed i top.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Alle, jeg var i kontakt med, var venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



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



*Stor lettelse at være hjemme om natten.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Meget, har en søn på 9 måneder, som kræver, at jeg er hjemme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det er rart at ventetiden kan gå derhjemme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 9

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Da der ikke fandtes målbare udslag i prøver etc., sagde de, at de ikke kunne hjælpe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Plejepersonale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**



*Omsorgsfulde, og tog alle henvendelser seriøst.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Ikke plejepersonalet som sådan, men sekretær og sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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



*Der er ofte ventetid ved samtale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har været utroligt gode til at få tider til at passe i forhold til mit arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*45 minutters ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 12

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



*Ikke helt optimale oplysninger vedrørende kost, der skulle ændres på grund af bivirkninger fra medicin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Oplevede manglende viden om fremtid/konsekvens/erfaring efter operation.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13


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

 *Medicinsk og gynækologisk afdeling koordinerede ikke behandlingen. Måtte selv ringe og koordinere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Ikke i forhold til sengeafdelingens info.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

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



*Synes at jeg måtte argumentere meget og kraftigt for at blive hørt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Var der kun en gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



*Jeg skulle have været henvist til Skejby specialafdeling med det samme.*

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



*Synes de gør et stort samt omfangsrigt stykke arbejde for at præcisere sygdommen bedst muligt.*

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



*Meget god behandling.*

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



*Det har været et langt forløb.*

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



Spørgsmål: 16

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



*Praktiserende læge er velorienteret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Min egen læge er inkompetent.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Ved ikke. Ej kontakt til egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Behandlingen endnu ikke afsluttet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



*Lige et enkelt kritikpunkt, ellers glimrende behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Alt har været perfekt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg var der kun ca. 2 gange i denne periode, og det var tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Det kræver ressourcer, som man ikke har, når man er syg - til at tydeliggøre, at man har ret til at blive taget seriøst og at koordinere de forskellige undersøgelser.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Afdelingen fungerer godt. Man føler, der er styr på tingene. Meget behagelig læge og sygeplejerske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har følt stor trykthed ved personalet. Deres patientindlevelse har også været enestående. En god læge, der tager ens problemer/symptomer alvorligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Personalet var sødt, smilende og imødekommende. Så meget ros til de ansatte. Altid tid til en snak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Skulle vente 3 uger på en tid for at komme i dagafsnit i 5 minutter og få svar på en undersøgelse. Gik derfra uden hjælp, hvorfor jeg kontaktede privathospital, hvor jeg dagen efter blev sat i behandling og helbredt.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi jeg er blevet behandlet optimalt på alle måder. Og ingen lange ventetider.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Personalet er meget velkvalificeret og venlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*God information mellem plejepersonale.*

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



*Det eneste der ikke får 5 stjerner er kosten. Kosten får kun 2 stjerner af mig.*

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



*På grund af jeg har talt med en læge + sekretær, hvor jeg kan sammenligne med organkirurgisk afdeling, hvor jeg har talt med mange læger, som for de flestes vedkommende virkede meget stressede.*

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



*Jeg var med i projekt Diamond. Var meget tilfreds med læge NN, der forklarede godt + god opfølgning.*

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



*Udelukkende en positiv støtte i hele forløbet.*

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



*Kun fire stjerner fordi operation skulle laves om. Ellers 5 stjerner.*

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



*En bekendt overlæge tog sig af hele forløbet.*

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



*Alle er venlige og imødekommende. Læger og sygeplejersker er professionelle.*

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



*Jeg blev behandlet godt og professionelt.*

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



**Kommentarer til**  
**Medicinsk Dagafsnit D8**



Spørgsmål: 6

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



*Bedre information er ønskelig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 7

**Forløb dine modtagelser på dagsafsnittet tilfredsstillende?**



*Ikke tydeligt, hvad man skal gøre ved ankomst. Lidt lunken modtagelse ved skranken.  
God modtagelse i selve afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Spørgsmål: 10

**Var plejepersonalet gode til deres fag?**



*Vi fornemmede, at de vidste, hvad de talte om.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



*De gav en god information om, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



*De var lidt i tvivl om, hvad der kunne hjælpe. Om det er muskelgigt eller restless-legs.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*De uddelte små brochurer er gode til at give både praktiske og faglige oplysninger, både under indlæggelse og bagefter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

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



*For det meste - det er en god ordning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 15

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



*Ikke færdig endnu.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Ingen opfølgning før jeg spurgte efter det.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 16

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

 *Jeg er stadig patient i dagafsnittet, og har i perioden ikke haft kontakt med egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Min kone og jeg er meget tilfredse med vore besøg på dagafsnittet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Jeg er 85 år, og det drejer sig om en periode på 50 år.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst                      Køn: Mand

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



*Jeg blev professionelt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Professionelle og venlige ansatte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Behagelig omgangstone blandt personalet. Sygeplejersker meget omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg følte mig godt behandlet overordnet, men lidt for mange læger indblandet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg har fået god behandling og svar på mine spørgsmål. Personalet er søde og rare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Oplevede ingen grund til at klage. Alle var venlige og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Ordringen er god. Kontakt med sygehuset og samtidig være hjemme, når der er mulighed for selv-transport. Det ville ikke være så godt i vintertiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Alt har bare fungeret.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Omsorgsfuld behandling - besvarelse af spørgsmål - helt tilfredsstillende som dagplejepatient og i samarbejde med hjemligt lægehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*God og hurtig undersøgelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Fordi at lægen undlod at læse mine papirer og udskrev penicillin, selv om der står, at jeg er overfølsom overfor præparatet.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*På grund af god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Lægen har for dårlig tid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

