

Dagpatient på
Dagkirurgisk Afdeling ND
Silkeborg Centralsygehus
4. runde

Dagpatient på
Dagkirurgisk Afdeling ND
Silkeborg Centralsygehus
4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 744

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Dagpatienterne.....	21
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	23
5. Ventetid og valg af sygehus	27
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	29
7. 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
kirurgiske dagafsnit.

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

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

Afsnit 1: Om afdelingen

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Dagpatienterne

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til dagpatien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af dag-
afsnittets patientsammensætning. Baggrundsplysningerne bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af dagpatient-behandlingens forløb.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

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

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

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

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

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

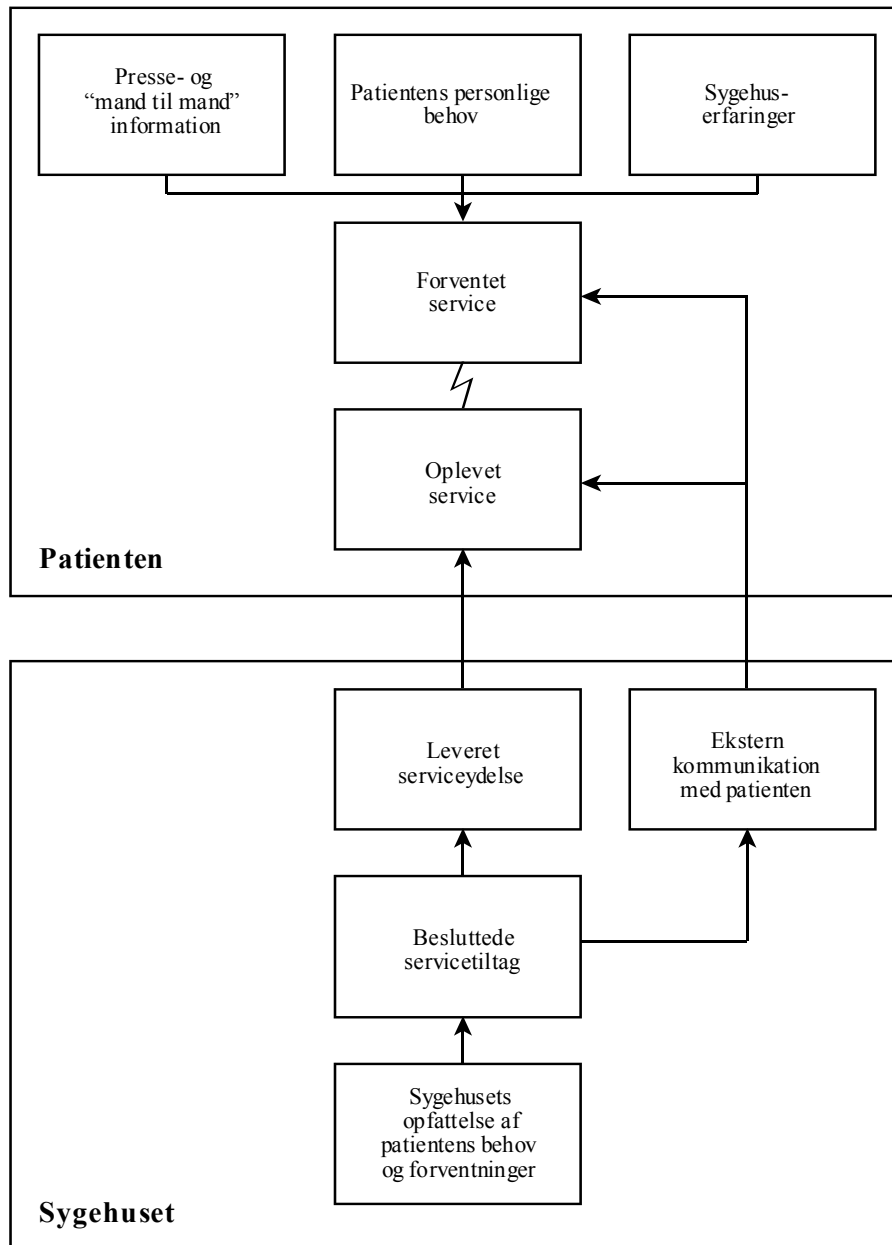
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelses spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus

Afdelingens speciale	Dagkirurgi
Antal indlagte	-
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	-
Antal senge	-
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	-
Ambulante besøg	2660
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	1
Plejepersonalestillinger	18 sgpl. + 6 SOS ass.
Lægeseekretærstillinger	3
Samlet budgetramme	-
Statistikår	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale Afdelingen er et selvstændigt dagkirurgisk afsnit med egne operationsstuer, opvågningsstue, birum og modtagelsesrum.

I afsnittet, der har åbent 5 dage om ugen cirka 48 uger året rundt, opereres patienter fra det ortopædkirurgiske, parenkymkirurgiske og gynækologiske speciale.

Arbejdsgange Patienterne bliver, efter en forambulant undersøgelse hos kirurgen, hvor operationsindikation stilles, booket med dato og tid til operation på dagkirurgisk afsnit.

Patienterne møder fastende på operationsdagen, bliver bedøvet og opereret, og efter en opvågningsfase udskrevet til hjemmet – alt foregår i det dagkirurgiske afsnit ”uden at patienterne behøver møde resten af sygehuset.”

Efter udskrivelsen forlader patienten afdelingen og medbringer egen epikrise og er desuden fuldt informeret om efterforløbet og relevant adfærd ved komplikationer.

Organisation Afsnittet er en del af Anæstesiologisk Afdeling. Afsnittet indeholder modtagerum, 4 operationsstuer, opvågningsstue, hvilerum, sekretær-bemandet reception foruden diverse birum.

ND har afsnitsledelse bestående af en anæstesiolog og en afdelingssygeplejerske og er bemannet med specialuddannede anæstesisygeplejersker og dagkirurgiske sygeplejersker, såvel som sekretærer og serviceassistenter. Plejepersonalet er fast tilknyttet ND.

Udover den ansvarlige anæstesiolog er afsnittets lægelige bemanning kirurger fra de tre specialer.

De tre kirurgiske specialer er fordelt på ugen med 5 dage til ortopædkirurgi og 1 dag til henholdsvis parenkymkirurgi og gynækologi.

Næsten alle operationer er i universel anæstesi.

Sygeplejen i dagkirurgisk afsnit udøves på baggrund af den specifikke viden, erfaring og kunnen, som sygeplejerskerne har fået gennem specialuddannelse i anæstesi-, operations- dagkir. sygepleje tillige med tillærte kundskaber og færdigheder til varetagelse af multidisciplinær sygepleje til netop denne specielle patientgruppe.

Kontaktsygeplejerske-kontaktlæge med numerisk få kontakter, sammenhæng i patientforløb og koordinering af pleje/behandling og præoperativ/postoperativ indsats er væsentlige tilbud til vore patienter.

Samarbejds- partnere	<p>Afsnittets drift henhører under Anæstesiologisk Afdeling, men drives i samarbejde med de kirurgiske specialer.</p> <p>Afsnittets personale fungerer som ét klinisk team, hvor der lægges vægt på en tværfaglig/tværsektionel samarbejdsstruktur omkring fælles opgaver, og hvor samarbejdet bygger på viden, vilje, engagement, fleksibilitet, arbejdsdisciplin, god tone og åbenhed.</p>
Operationstal	<p>Antallet af operationer har siden starten af 1997 været 1.500 patienter årligt.</p> <p>I 2005 blev der foretaget 2.660 operationer med en indlæggelses-frekvens på 4,6 %.</p> <p>Tendensen siden 2000 synes at være vedvarende mere komplicerede diagnoser, som vil give udslag i færre patienter, men større tidsforbrug.</p>
Udviklingsområde	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisationen stiller kontinuerlige krav til tilrettelæggelse af arbejdsgange, til koordination og kommunikation, således at vi fortsat udvikler kvaliteten af denne komplekse og sammensatte arbejdsform, hvor handlingsforløbet er karakteriseret ved, at mange forskelligartede opgaver skal udføres på relativt kort tid under medvirken af flere forskellige personer og faggrupper. 2. Kvalitetssikring og kvalitetsudvikling af pleje og behandling. 3. Forsat uddannelse og opkvalificering af personalet i forhold til opgaven: ”Den dagkirurgiske patient.” 4. Øgning af patientandel til dagkirurgi med 10 %. 5. Fortsætte at udvide operationsdiagnoser til dagkirurgi kvalitet.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. marts 2006 - 30. april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	367	
Indkomne svar	210	
Svarprocent	57,2	
Tidligere målinger	maj 2004 - 281 Svar april 2002 - 136 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	738	210
	%	%
Alder		
0-18 år	7,9	6,7
19-39 år	35,0	29,7
40-59 år	44,7	48,8
60-69 år	11,9	13,4
70-79 år	0,5	1,4
80 år eller mere	0,0	0,0
Køn		
Mand	44,4	45,5
Kvinde	55,6	54,5
Diagnose		
(1) Ortopædkirurgi	71,8	72,7
(2) Parenkymkirurgi	15,7	14,8
(3) Gynækologi	12,5	12,4

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dagafsnit på Kirurgisk Afdeling L	267	februar 2004	Århus Sygehus
Endoskopisk Laboratorium L	143	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	242	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	145	februar 2004	Århus Sygehus
Skopienhed, Odder Sygehus	135	februar 2004	Århus Sygehus
Anæstesiologisk afdeling, Grenaa	136	maj 2004	Randers Centralsygehus
Dagkirurgisk Afsnit, Afdeling K	286	maj 2005	Randers Centralsygehus
Dagkirurgisk Afdeling ND	281	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Dagklinik	94	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	1.729		

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for dagpatienter på
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL dagpatienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	136	281	210	1.729
	%	%	%	%
Ugedag				
Mandag	22,7	21,2	19,7	22,2
Tirsdag	18,0	17,8	13,0	20,8
Onsdag	23,4	17,4	25,9	18,8
Torsdag	18,0	20,1	24,4	20,7
Fredag	18,0	23,6	17,1	17,5
Lørdag	0,0	0,0	0,0	-
Alder				
0-18 år	5,2	6,1	6,7	3,8
19-39 år	33,3	35,4	29,7	28,6
40-59 år	47,4	47,1	48,8	37,6
60-69 år	11,1	11,1	13,4	16,6
70-79 år	3,0	0,4	1,4	9,0
80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	4,4
Køn				
Mand	46,7	37,9	45,5	39,8
Kvinde	53,3	62,1	54,5	60,2
Erfaring				
1 gang	72,2	62,8	66,8	57,4
Flere gange	27,8	37,2	33,2	42,6
Bopæl				
Indenamtspatienter	88,1	89,2	80,5	90,7
Udenamtspatienter	11,9	10,8	19,5	9,3
Modersmål				
Dansk	97,0	97,1	99,0	95,6
Ikke dansk	3,0	2,9	1,0	4,4
Søgt information				
Har søgt information	21,2	31,3	34,0	29,7
Har ikke søgt information	78,8	68,7	66,0	70,3
Skemaet udfyldt af				
Patienten	94,1	97,9	98,1	95,9
Pårørende	5,9	2,1	1,9	4,1
Uventet lægebesøg				
Ja	0,0	0,0	12,9	-
Nej	0,0	0,0	87,1	-

3. Dagpatienterne

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af dagafsnittets patienter

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

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

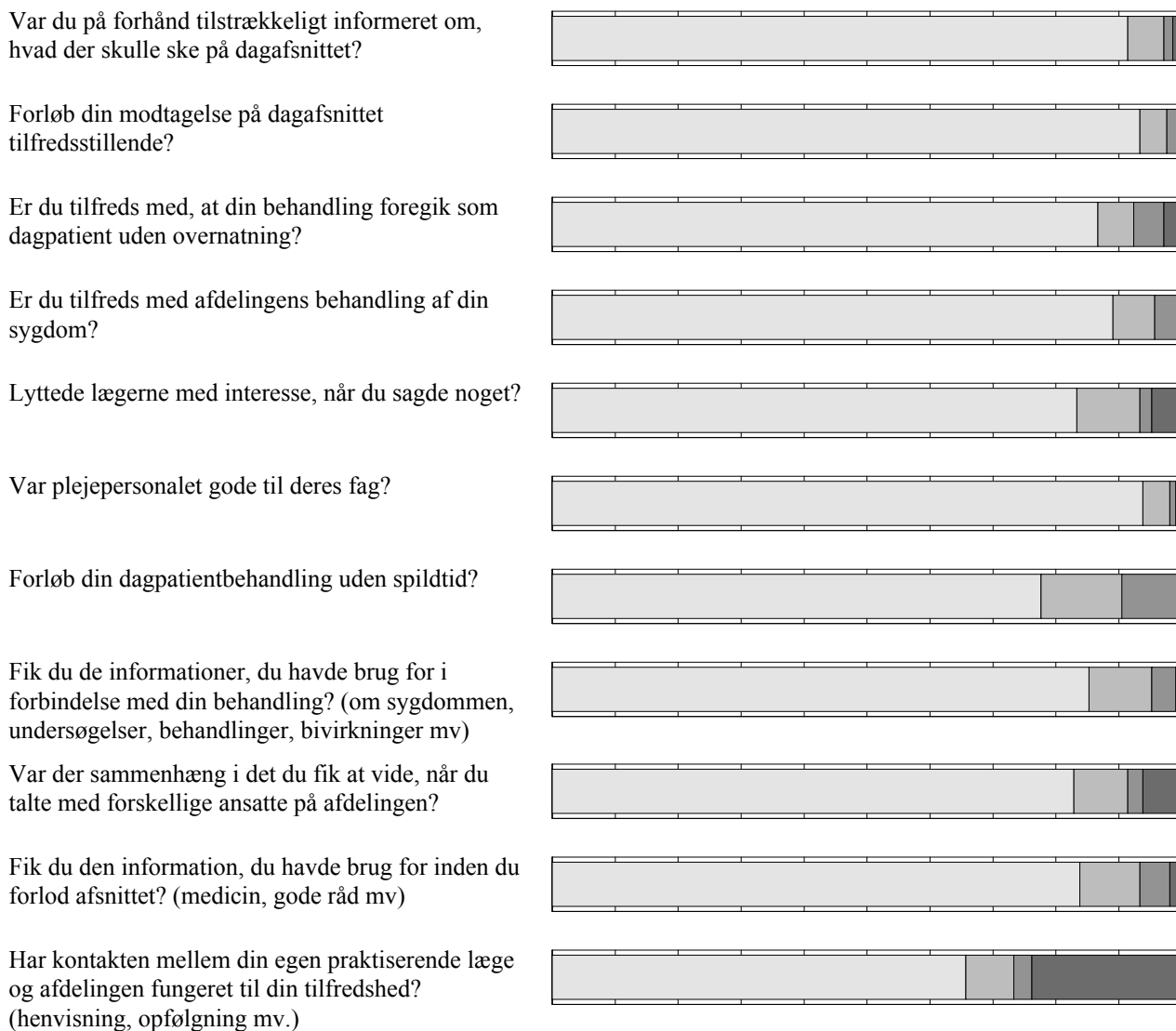
Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 210 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- Svarene er givet ud fra patienternes seneste dagpatientbesøg.

4. Spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger

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

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

Svar på centrale spørgsmål

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

Andet kan have betydning for den enkelte

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

Patienternes svar

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

Kommentarer til Spørgsmålene

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra dagpatienter på
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	136	281	210			
Antal	%	%	%	%	%	%
Var du på forhånd tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske på dagafsnittet?	14,9	13,3	7,2	12,0	5,9	17,4
Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?	5,2	5,4	6,7	5,5	3,7	10,6
Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?	3,9	6,4	10,8	5,5	1,5	8,1
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	14,5	12,7	10,5	11,4	7,5	16,8
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	14,5	10,6	12,5	12,7	10,5	14,7
Var plejepersonalet gode til deres fag?	6,1	4,3	5,3	4,3	0,7	5,9
Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?	20,9	26,4	22,0	25,3	19,6	33,8
Fik du de informationer, du havde brug for i forbindelse med din behandling? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	18,0	16,2	13,9	14,7	9,5	18,8
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	11,8	9,4	11,7	8,6	3,9	10,3
Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)	17,0	19,4	14,6	13,9	7,2	19,4
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	12,7	21,5	13,8	19,0	10,8	30,3

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

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

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

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

**Tabel 7 Ventetid inden behandling på
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
Antal	132	268	202	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	77,0	83,2	85,6	84,0	88,3	76,1
Nej	23,0	16,8	14,4	16,0	11,7	23,9

**Tabel 8 Motiv til valg af sygehus for dagpatienter på
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
Antal	191	391	307	2.264
	%	%	%	%
Lægens råd	18,3	24,3	25,7	34,9
Kort venteliste	16,8	16,9	18,6	13,6
Tæt på bopæl/familie	41,4	36,1	29,3	24,3
Gode erfaringer/godt omdømme	17,8	17,1	20,5	15,7
Andet	5,8	5,6	5,9	11,5

5. Ventetid og valg af sygehus

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

Tabel 9 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige læger på Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg 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	135	280	208	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	4,4	5,4	6,7	4,5	1,5	9,8
Nej	95,6	94,6	93,3	95,5	98,5	90,2

Tabel 10 Dagpatienternes vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg 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	134	280	208	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Ja	1,5	4,3	4,3	3,5	0,7	8,7
Nej	98,5	95,7	95,7	96,5	99,3	91,3

Tabel 11 Andelen af dagpatienter, der fik udleveret et kontaktkort på Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg Centralsygehus

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	185	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	50,3	-	-	-
Nej	-	-	49,7	-	-	-

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en uddynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på dagafsnittet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
For mange lægekontakter?	<p>Tabel 9 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under besøget på dagafsnittet. I Tabel 9 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dagafsnit har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
For mange plejersonkontakter?	<p>Tabel 10 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på dagafsnittet.</p>
Forskel på afsnit?	<p>De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem dagafsnittets eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under dagpatientforløbet og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Dagpatienternes samlede vurdering af
Dagkirurgisk Afdeling ND, Silkeborg 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	133	280	207	1.729		
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	39,1	38,6	33,3	36,6	41,8	34,8
Fire stjerner (godt)	49,6	55,7	58,0	56,5	53,2	53,8
Tre stjerner (både godt og dårligt)	9,0	5,0	7,2	6,2	4,6	11,4
To stjerner (dårligt)	1,5	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0
En stjerne (uacceptabelt)	0,8	0,7	1,4	0,3	0,0	0,0
Andel kritiske helhedsvurderinger	11,3	5,7	8,7	6,9	5,1	11,4

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

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

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

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne	<p>Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afsnittet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".</p> <p>Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvejning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afsnittet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.</p>
Gennemsnit, det bedste og det dårligste	<p>Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afsnittet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afsnittets eventuelle seneste måling.</p> <p>I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre dag-afsnit har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afsnittet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede afsnit.</p> <p>Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afsnittet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".</p>
Kommentarer	<p>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.</p>
Forskel på afsnit og dagpatienter?	<p>I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af dagpatienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem eventuelle forskellige dagafsnit og grupper af diagnose-koder.</p>

Litteratur

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

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

19. Hvad er dit samlede indtryk af Dagsfnit NN?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

23. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

26. Alder? (patientens)

år

27. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

24. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

25. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: xx

Evt. afsnitskode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

Dagsfnit NN

NN Sygehus

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

Antal gange (evt. cirka)

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

- Ja Nej Ved ikke

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

(gerne flere kryds)

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

4. På hvilken ugedag lå din seneste dagpatientbehandling?

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

- Ja Nej Ved ikke

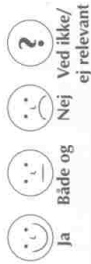
6. Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagsfnittet?

- Ja Nej Ved ikke

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

- Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste dagbehandling på afdelingen:



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

Kommentarer:

9. Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

13. Var plejepersonalet gode til deres fag?

Kommentarer:

14. Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	91,5	6,2	2,3	130
	2 gange	95,1	4,9	0,0	41
	3 gange	92,9	7,1	0,0	14
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	11
Ugedag	Mandag	86,5	13,5	0,0	37
	Tirsdag	91,7	8,3	0,0	24
	Onsdag	91,8	6,1	2,0	49
	Torsdag	95,7	2,1	2,1	47
	Fredag	100,0	0,0	0,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	92,6	5,9	1,5	68
	Har ikke søgt information	92,6	5,9	1,5	135
Køn	Mand	93,5	5,4	1,1	93
	Kvinde	92,0	6,2	1,8	113
Bopæl	Indenamtspatienter	92,8	6,0	1,2	166
	Udenamtspatienter	92,7	4,9	2,4	41
Alder	0-18 år	92,9	0,0	7,1	14
	19-39 år	86,7	11,7	1,7	60
	40-59 år	95,0	4,0	1,0	101
	60-69 år	96,4	3,6	0,0	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	93,0	6,0	1,0	200
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	92,6	5,9	1,5	202
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	92,6	6,7	0,7	149
	(2) Parenkymkirurgi	90,3	6,5	3,2	31
	(3) Gynækologi	96,2	0,0	3,8	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	92,8	5,8	1,4	207

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	93,2	5,3	1,5	133
	2 gange	97,6	0,0	2,4	41
	3 gange	71,4	14,3	14,3	14
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	11
Ugedag	Mandag	94,7	5,3	0,0	38
	Tirsdag	96,0	4,0	0,0	25
	Onsdag	92,0	6,0	2,0	50
	Torsdag	91,5	4,3	4,3	47
	Fredag	93,9	3,0	3,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	95,7	1,4	2,9	70
	Har ikke søgt information	91,9	5,9	2,2	136
Køn	Mand	93,7	4,2	2,1	95
	Kvinde	93,0	4,4	2,6	114
Bopæl	Indenamtspatienter	92,9	4,1	3,0	169
	Udenamtspatienter	95,1	4,9	0,0	41
Alder	0-18 år	92,9	7,1	0,0	14
	19-39 år	91,9	4,8	3,2	62
	40-59 år	93,1	4,9	2,0	102
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	94,1	4,4	1,5	203
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	93,2	4,4	2,4	205
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	94,1	4,6	1,3	152
	(2) Parenkymkirurgi	93,5	3,2	3,2	31
	(3) Gynækologi	88,5	3,8	7,7	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	93,3	4,3	2,4	210

Er du tilfreds med, at din behandling foregik som dagpatient uden overnatning?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	90,6	5,5	3,9	127
	2 gange	90,2	7,3	2,4	41
	3 gange	78,6	7,1	14,3	14
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Ugedag	Mandag	78,4	13,5	8,1	37
	Tirsdag	88,0	0,0	12,0	25
	Onsdag	93,8	4,2	2,1	48
	Torsdag	95,7	2,2	2,2	46
	Fredag	90,6	6,3	3,1	32
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	92,5	1,5	6,0	67
	Har ikke søgt information	87,2	8,3	4,5	133
Køn	Mand	92,4	6,5	1,1	92
	Kvinde	87,4	4,5	8,1	111
Bopæl	Indenamtspatienter	89,1	6,1	4,8	165
	Udenamtspatienter	89,7	5,1	5,1	39
Alder	0-18 år	92,9	0,0	7,1	14
	19-39 år	85,2	3,3	11,5	61
	40-59 år	92,9	6,1	1,0	98
	60-69 år	85,2	11,1	3,7	27
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	90,9	4,5	4,5	198
	Ikke dansk	0,0	100,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,9	6,0	5,0	199
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	87,2	6,8	6,1	148
	(2) Parenkymkirurgi	96,7	3,3	0,0	30
	(3) Gynækologi	92,0	4,0	4,0	25
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	89,2	5,9	4,9	204

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	93,2	3,0	3,8	132
	2 gange	80,5	17,1	2,4	41
	3 gange	85,7	0,0	14,3	14
	Mere end 3 gange	81,8	18,2	0,0	11
Ugedag	Mandag	89,5	7,9	2,6	38
	Tirsdag	92,0	8,0	0,0	25
	Onsdag	88,0	6,0	6,0	50
	Torsdag	91,5	6,4	2,1	47
	Fredag	84,4	9,4	6,3	32
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	91,3	7,2	1,4	69
	Har ikke søgt information	88,2	6,6	5,1	136
Køn	Mand	90,4	5,3	4,3	94
	Kvinde	89,5	7,9	2,6	114
Bopæl	Indenampatienter	86,9	8,3	4,8	168
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	41
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	14
	19-39 år	87,1	8,1	4,8	62
	40-59 år	91,1	5,9	3,0	101
	60-69 år	85,7	10,7	3,6	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	90,6	6,9	2,5	202
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,2	6,9	3,9	204
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	89,4	7,3	3,3	151
	(2) Parenkymkirurgi	87,1	6,5	6,5	31
	(3) Gynækologi	92,3	3,8	3,8	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	89,5	6,7	3,8	209

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	89,8	9,4	0,8	128
	2 gange	83,8	13,5	2,7	37
	3 gange	71,4	21,4	7,1	14
	Mere end 3 gange	90,9	0,0	9,1	11
Ugedag	Mandag	83,8	16,2	0,0	37
	Tirsdag	83,3	16,7	0,0	24
	Onsdag	91,5	6,4	2,1	47
	Torsdag	93,2	6,8	0,0	44
	Fredag	84,8	9,1	6,1	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	92,5	7,5	0,0	67
	Har ikke søgt information	84,5	12,4	3,1	129
Køn	Mand	83,3	14,4	2,2	90
	Kvinde	91,7	6,4	1,8	109
Bopæl	Indenamtspatienter	85,6	11,9	2,5	160
	Udenamtspatienter	95,0	5,0	0,0	40
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	14
	19-39 år	88,1	8,5	3,4	59
	40-59 år	87,5	12,5	0,0	96
	60-69 år	81,5	14,8	3,7	27
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	88,7	10,3	1,0	194
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,2	10,8	2,1	195
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	87,8	10,8	1,4	148
	(2) Parenkymkirurgi	82,1	10,7	7,1	28
	(3) Gynækologi	91,3	8,7	0,0	23
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	87,5	10,5	2,0	200

Var plejepersonalet gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	96,2	2,3	1,5	132
	2 gange	95,0	5,0	0,0	40
	3 gange	85,7	14,3	0,0	14
	Mere end 3 gange	81,8	18,2	0,0	11
Ugedag	Mandag	92,1	7,9	0,0	38
	Tirsdag	92,0	8,0	0,0	25
	Onsdag	97,9	2,1	0,0	48
	Torsdag	93,6	4,3	2,1	47
	Fredag	97,0	3,0	0,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	95,7	4,3	0,0	69
	Har ikke søgt information	94,1	4,4	1,5	135
Køn	Mand	94,6	4,3	1,1	93
	Kvinde	94,7	4,4	0,9	114
Bopæl	Indenampatienter	95,2	3,6	1,2	167
	Udenampatienter	92,7	7,3	0,0	41
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	14
	19-39 år	93,5	4,8	1,6	62
	40-59 år	96,0	4,0	0,0	100
	60-69 år	92,9	7,1	0,0	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	95,0	4,5	0,5	201
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,6	4,4	1,0	203
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	94,7	5,3	0,0	152
	(2) Parenkymkirurgi	96,6	0,0	3,4	29
	(3) Gynækologi	92,3	3,8	3,8	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	94,7	4,3	1,0	208

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	76,5	14,4	9,1	132
	2 gange	85,4	12,2	2,4	41
	3 gange	50,0	21,4	28,6	14
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	11
Ugedag	Mandag	84,2	5,3	10,5	38
	Tirsdag	84,0	16,0	0,0	25
	Onsdag	73,5	16,3	10,2	49
	Torsdag	68,1	17,0	14,9	47
	Fredag	84,8	9,1	6,1	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	87,0	7,2	5,8	69
	Har ikke søgt information	72,8	16,2	11,0	136
Køn	Mand	84,0	9,6	6,4	94
	Kvinde	72,8	15,8	11,4	114
Bopæl	Indenamtspatienter	78,6	11,9	9,5	168
	Udenamtspatienter	75,6	17,1	7,3	41
Alder	0-18 år	78,6	21,4	0,0	14
	19-39 år	71,0	17,7	11,3	62
	40-59 år	78,2	12,9	8,9	101
	60-69 år	92,9	0,0	7,1	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	78,7	12,9	8,4	202
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,9	12,7	9,3	204
	Pårørende	75,0	25,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	80,9	12,5	6,6	152
	(2) Parenkymkirurgi	76,7	13,3	10,0	30
	(3) Gynækologi	61,5	15,4	23,1	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	78,0	12,9	9,1	209

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	87,0	9,9	3,1	131
	2 gange	82,9	12,2	4,9	41
	3 gange	78,6	14,3	7,1	14
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Ugedag	Mandag	71,1	21,1	7,9	38
	Tirsdag	96,0	4,0	0,0	25
	Onsdag	87,8	4,1	8,2	49
	Torsdag	89,1	8,7	2,2	46
	Fredag	87,9	12,1	0,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	75,7	20,0	4,3	70
	Har ikke søgt information	91,0	5,2	3,7	134
Køn	Mand	87,1	9,7	3,2	93
	Kvinde	85,1	10,5	4,4	114
Bopæl	Indenamtspatienter	85,6	9,6	4,8	167
	Udenamtspatienter	87,8	12,2	0,0	41
Alder	0-18 år	85,7	14,3	0,0	14
	19-39 år	80,6	12,9	6,5	62
	40-59 år	87,0	10,0	3,0	100
	60-69 år	92,9	3,6	3,6	28
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	86,1	10,0	4,0	201
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,2	9,9	3,9	203
	Pårørende	75,0	25,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	87,4	10,6	2,0	151
	(2) Parenkymkirurgi	76,7	10,0	13,3	30
	(3) Gynækologi	88,5	7,7	3,8	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	86,1	10,1	3,8	208

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	90,4	8,0	1,6	125
	2 gange	91,9	5,4	2,7	37
	3 gange	64,3	28,6	7,1	14
	Mere end 3 gange	90,0	10,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	86,1	8,3	5,6	36
	Tirsdag	90,9	9,1	0,0	22
	Onsdag	91,7	6,3	2,1	48
	Torsdag	88,1	7,1	4,8	42
	Fredag	84,4	15,6	0,0	32
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	86,2	7,7	6,2	65
	Har ikke søgt information	89,1	10,2	0,8	128
Køn	Mand	87,6	10,1	2,2	89
	Kvinde	88,8	8,4	2,8	107
Bopæl	Indenamtspatienter	87,0	10,5	2,5	162
	Udenamtspatienter	94,3	2,9	2,9	35
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	12
	19-39 år	85,0	10,0	5,0	60
	40-59 år	88,3	9,6	2,1	94
	60-69 år	92,6	7,4	0,0	27
	70-79 år	66,7	33,3	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	88,4	8,9	2,6	190
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,0	9,4	2,6	192
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	89,7	8,3	2,1	145
	(2) Parenkymkirurgi	86,2	13,8	0,0	29
	(3) Gynækologi	82,6	8,7	8,7	23
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	88,3	9,1	2,5	197

Fik du den information, du havde brug for inden du forlod afsnittet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	84,6	10,8	4,6	130
	2 gange	87,5	10,0	2,5	40
	3 gange	71,4	7,1	21,4	14
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	0,0	11
Ugedag	Mandag	69,4	16,7	13,9	36
	Tirsdag	88,0	12,0	0,0	25
	Onsdag	81,6	12,2	6,1	49
	Torsdag	93,5	4,3	2,2	46
	Fredag	90,9	6,1	3,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	79,7	14,5	5,8	69
	Har ikke søgt information	88,0	7,5	4,5	133
Køn	Mand	85,9	8,7	5,4	92
	Kvinde	85,0	10,6	4,4	113
Bopæl	Indenamtspatienter	86,1	9,0	4,8	166
	Udenamtspatienter	82,5	12,5	5,0	40
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	14
	19-39 år	80,6	12,9	6,5	62
	40-59 år	82,8	12,1	5,1	99
	60-69 år	96,3	0,0	3,7	27
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	85,4	10,1	4,5	199
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,1	10,0	5,0	201
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	83,9	10,1	6,0	149
	(2) Parenkymkirurgi	86,7	10,0	3,3	30
	(3) Gynækologi	96,2	3,8	0,0	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	85,4	9,7	4,9	206

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Erfaring	1 gang	86,1	9,9	4,0	101
	2 gange	84,4	12,5	3,1	32
	3 gange	81,8	9,1	9,1	11
	Mere end 3 gange	100,0	0,0	0,0	6
Ugedag	Mandag	92,3	3,8	3,8	26
	Tirsdag	85,0	10,0	5,0	20
	Onsdag	86,5	10,8	2,7	37
	Torsdag	84,2	7,9	7,9	38
	Fredag	83,3	16,7	0,0	24
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	83,1	11,9	5,1	59
	Har ikke søgt information	88,8	9,2	2,0	98
Køn	Mand	87,3	9,9	2,8	71
	Kvinde	85,2	10,2	4,5	88
Bopæl	Indenamtspatienter	84,3	11,2	4,5	134
	Udenamtspatienter	96,2	3,8	0,0	26
Alder	0-18 år	90,0	10,0	0,0	10
	19-39 år	83,7	7,0	9,3	43
	40-59 år	84,9	12,8	2,3	86
	60-69 år	95,0	5,0	0,0	20
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	1
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	86,5	9,6	3,8	156
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,8	10,3	3,9	155
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	87,9	9,5	2,6	116
	(2) Parenkymkirurgi	81,8	13,6	4,5	22
	(3) Gynækologi	81,8	9,1	9,1	22
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	86,3	10,0	3,8	160

Fandt du ventetiden inden du kunne blive behandlet rimelig i forhold til din sygdom?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	85,4	14,6	130
	2 gange	78,9	21,1	38
	3 gange	92,3	7,7	13
	Mere end 3 gange	90,9	9,1	11
Ugedag	Mandag	83,3	16,7	36
	Tirsdag	79,2	20,8	24
	Onsdag	81,3	18,8	48
	Torsdag	93,3	6,7	45
	Fredag	84,8	15,2	33
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	82,4	17,6	68
	Har ikke søgt information	86,9	13,1	130
Køn	Mand	82,4	17,6	91
	Kvinde	88,2	11,8	110
Bopæl	Indenampatienter	84,0	16,0	162
	Udenampatienter	92,5	7,5	40
Alder	0-18 år	100,0	0,0	14
	19-39 år	86,7	13,3	60
	40-59 år	88,5	11,5	96
	60-69 år	67,9	32,1	28
	70-79 år	66,7	33,3	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	85,2	14,8	196
	Ikke dansk	100,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,3	14,7	197
	Pårørende	100,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	83,8	16,2	148
	(2) Parenkymkirurgi	82,8	17,2	29
	(3) Gynækologi	100,0	0,0	24
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	85,6	14,4	202

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige læger i din kontakt med dagafsnittet?		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	3,8	96,2	132
	2 gange	12,5	87,5	40
	3 gange	7,1	92,9	14
	Mere end 3 gange	9,1	90,9	11
Ugedag	Mandag	10,5	89,5	38
	Tirsdag	8,0	92,0	25
	Onsdag	4,2	95,8	48
	Torsdag	6,4	93,6	47
	Fredag	6,1	93,9	33
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	5,8	94,2	69
	Har ikke søgt information	7,4	92,6	135
Køn	Mand	10,6	89,4	94
	Kvinde	3,5	96,5	113
Bopæl	Indenampatienter	7,8	92,2	167
	Udenampatienter	2,4	97,6	41
Alder	0-18 år	7,1	92,9	14
	19-39 år	13,1	86,9	61
	40-59 år	4,0	96,0	101
	60-69 år	3,6	96,4	28
	70-79 år	0,0	100,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	7,0	93,0	201
	Ikke dansk	0,0	100,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	6,9	93,1	203
	Pårørende	0,0	100,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	7,2	92,8	152
	(2) Parenkymkirurgi	3,4	96,6	29
	(3) Gynækologi	7,7	92,3	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	6,7	93,3	208

Har du oplevet, at du har skullet tale med for mange forskellige plejepersoner i din kontakt med dagafsnittet?		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
		Erfaring	1 gang	
	2 gange	5,0	95,0	40
	3 gange	14,3	85,7	14
	Mere end 3 gange	10,0	90,0	10
Ugedag	Mandag	2,6	97,4	38
	Tirsdag	4,0	96,0	25
	Onsdag	6,0	94,0	50
	Torsdag	4,3	95,7	46
	Fredag	3,1	96,9	32
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	1,4	98,6	69
	Har ikke søgt information	5,9	94,1	135
Køn	Mand	5,3	94,7	94
	Kvinde	3,5	96,5	113
Bopæl	Indenampatienter	5,4	94,6	167
	Udenampatienter	0,0	100,0	41
Alder	0-18 år	7,1	92,9	14
	19-39 år	4,9	95,1	61
	40-59 år	2,9	97,1	102
	60-69 år	3,7	96,3	27
	70-79 år	0,0	100,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	4,0	96,0	201
	Ikke dansk	0,0	100,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	4,4	95,6	203
	Pårørende	0,0	100,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	4,0	96,0	151
	(2) Parenkymkirurgi	6,5	93,5	31
	(3) Gynækologi	4,0	96,0	25
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	4,3	95,7	208

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	50,0	50,0	118
	2 gange	50,0	50,0	34
	3 gange	50,0	50,0	12
	Mere end 3 gange	60,0	40,0	10
Ugedag	Mandag	33,3	66,7	33
	Tirsdag	57,1	42,9	21
	Onsdag	48,8	51,2	43
	Torsdag	61,4	38,6	44
	Fredag	43,3	56,7	30
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	55,4	44,6	65
	Har ikke søgt information	46,6	53,4	116
Køn	Mand	52,4	47,6	82
	Kvinde	48,0	52,0	102
Bopæl	Indenampatienter	49,0	51,0	149
	Udenampatienter	55,6	44,4	36
Alder	0-18 år	36,4	63,6	11
	19-39 år	50,0	50,0	54
	40-59 år	47,3	52,7	93
	60-69 år	69,6	30,4	23
	70-79 år	33,3	66,7	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	50,3	49,7	179
	Ikke dansk	100,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	50,8	49,2	181
	Pårørende	33,3	66,7	3
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	43,2	56,8	132
	(2) Parenkymkirurgi	74,1	25,9	27
	(3) Gynækologi	60,0	40,0	25
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	50,3	49,7	185

Måtte du efter din dagkirurgiske behandling uventet opsøge vagtlæge, egen læge eller lignende?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	12,0	88,0	133
	2 gange	14,6	85,4	41
	3 gange	21,4	78,6	14
	Mere end 3 gange	0,0	100,0	11
Ugedag	Mandag	18,4	81,6	38
	Tirsdag	16,0	84,0	25
	Onsdag	24,0	76,0	50
	Torsdag	0,0	100,0	47
	Fredag	6,1	93,9	33
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	11,4	88,6	70
	Har ikke søgt information	14,0	86,0	136
Køn	Mand	14,7	85,3	95
	Kvinde	11,4	88,6	114
Bopæl	Indenampatienter	15,4	84,6	169
	Udenampatienter	2,4	97,6	41
Alder	0-18 år	14,3	85,7	14
	19-39 år	12,9	87,1	62
	40-59 år	10,8	89,2	102
	60-69 år	17,9	82,1	28
	70-79 år	0,0	100,0	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	12,8	87,2	203
	Ikke dansk	0,0	100,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	12,7	87,3	205
	Pårørende	25,0	75,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	12,5	87,5	152
	(2) Parenkymkirurgi	25,8	74,2	31
	(3) Gynækologi	0,0	100,0	26
Dagafsnit i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	12,9	87,1	210

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Erfaring	1 gang	94,7	5,3	132
	2 gange	90,0	10,0	40
	3 gange	64,3	35,7	14
	Mere end 3 gange	81,8	18,2	11
Ugedag	Mandag	92,1	7,9	38
	Tirsdag	88,0	12,0	25
	Onsdag	93,9	6,1	49
	Torsdag	91,3	8,7	46
	Fredag	87,9	12,1	33
	Lørdag	0,0	0,0	0
Søgt information	Har søgt information	92,9	7,1	70
	Har ikke søgt information	90,2	9,8	133
Køn	Mand	89,2	10,8	93
	Kvinde	92,9	7,1	113
Bopæl	Indenampatienter	91,0	9,0	166
	Udenampatienter	92,7	7,3	41
Alder	0-18 år	100,0	0,0	14
	19-39 år	87,1	12,9	62
	40-59 år	94,9	5,1	99
	60-69 år	89,3	10,7	28
	70-79 år	66,7	33,3	3
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	92,0	8,0	200
	Ikke dansk	100,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,1	8,9	202
	Pårørende	100,0	0,0	4
Diagnose	(1) Ortopædkirurgi	90,8	9,2	152
	(2) Parenkymkirurgi	93,1	6,9	29
	(3) Gynækologi	92,0	8,0	25
Afdeling i alt	Dagkirurgisk Afdeling ND	91,3	8,7	207

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 fejloplysninger i kommentarerne.

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

-  *Jeg fik en god snak med både læge, sygeplejerske og narkoselæge inden min operation.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Var næsten over-informeret. F.eks. fik jeg en skrivelse om, hvordan jeg tager bad.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Blev beroliget og fik relevant info.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *En oversigt over bi- og følgevirkninger, begrænsninger, osv. kunne dog være en forbedring.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *God information.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Gode, informative informationer - skriftligt og mundtligt.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Informationen er helt i top.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fik en tilbunds gående forklaring gennem hele forløbet.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Grundig information.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Var tilsagt at møde fastende til en operation under narkose. Blev opereret med lokalbedøvelse.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Informationen var perfekt.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Den skriftlige information gav tilstrækkeligt grundlag for at føle sig sikker på, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi


 *Jeg havde spørgsmål, som kun kunne besvares efter operationen. Ofte er man nødt til at have erfaring fra en operationsgang, for at kunne stille de fornødne spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Yderst god information. Var til informationsmøde vedrørende informationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Lægerne er gode til at informere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Havde fået en kort beskrivelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Havde fået en pjece, der gav informationer om Dagsfsnittet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg følte mig meget tryk, da jeg havde fået alt at vide om, hvad der skulle ske til forundersøgelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Troede at jeg skulle indlægges 2-4 dage (ifølge mine papirer) og samtale vedrørende forberedende undersøgelse. Vidste ikke, at jeg kom hjem samme dag.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

Forløb din modtagelse på dagafsnittet tilfredsstillende?

-  *De var meget venlige, smilende, omhyggelige og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Min tid var aflyst, uden at jeg var blevet informeret. Det kostede en arbejdsdag!!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Men der var en ventetid på 5 kvarter, og det er for lang tid!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der var dog en del ventetid inden operationen. Blev kaldt ind og ud tre gange til læge og sygeplejerske. Gerne på én gang i stedet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Rar ankomst i rolige omgivelser. Smilende personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg mødte op fra morgenen, som aftalt. Fik lov at sidde i godt en time. De måtte godt give besked om, at der var ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Meget smilende og venlig sekretær.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Venligt og imødekommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Vel modtaget af sygeplejersker og operationslægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *God modtagelse, men jeg måtte vente 5 kvarter på resultatet af blodprøven på et tidspunkt, hvor man angiveligt ikke havde travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

 *Forskellige meldinger om det skulle være narkose eller lokalbedøvelse, inden jeg kom på operationsstuen. På operationsstuen oplevede jeg to sygeplejersker diskutere bedøvelsesformen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi


 *For lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Mødte på afdelingen til aftalt tid. Taget godt og venligt imod. Talte straks med læge og narkoselæge. Blev derefter gjort klar til operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Overhovedet ikke, da personen, jeg snakkede med, ikke vidste, hvor jeg skulle opereres henne!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg kunne ikke finde ned på Dagafsnittet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Tiden holdt ikke - forsinkelse på 2 timer. Ellers ok. Blev informeret om forsinkelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Havde dog omkring en times ventetid, hvilket virkede længere, fordi jeg var fastende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg skulle vente 1½ time inden behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi

 *Personalet var smilende og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Det gik uden ventetid. Venligt. Orienteringen var en smule rutinepræget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

 *Meget. Der var ingen ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi



Det var meget venlige folk allesammen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Venligt og imødekommende personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Meget godt. Mødte NN ude på parkeringspladsen, før det skete. Viste mig ind, før han skulle operere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



De havde åbenbart glemt, at jeg skulle komme.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi



Venlig og professionel modtagelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Rigtig god og venlig service.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



En fra personalet bød velkommen. Havde forberedt sig på, hvad der skulle ske. Derefter fortalte operationslægen om indgrebet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Meget venligt personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Meget! Jeg havde dårlige erfaringer med sure sygeplejersker og isætning af drop, men personalet var helt i top, og det fik mig til at slappe af, så det hele faktisk blev en god oplevelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Flinke, rare mennesker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg synes, at der var for meget ventetid. Det gjorde mig mere nervøs, end jeg var i forvejen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Fin information af sygeplejerske og læge før og efter operation.












Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år











Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi











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

-  *Ja. Det ville have været ganske unødvendigt at overnatte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Blev indlagt i fire døgn. Var forud planlagt af lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ingen problemer og god info om, hvad man skal gøre ved eventuelle komplikationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Absolut ikke. Fuldstændigt uforsvarligt, når man var meget syg pga. narkose og morfin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg syntes, det var hårdt psykisk, og jeg kunne godt have brugt et døgn til at komme mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Ja - hjemme igen efter 6 timer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Det er hårdt at komme hjem igen samme dag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Trods lidt smerter og besvær med transport mm. var hjemmet at foretrække.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *God model til min type behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Da jeg er fra Fyn, var det rart at komme hjem igen samme dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Skulle have været der som dagpatient, men blev efter operationen overflyttet til en anden afdeling og udskrevet tre dage senere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Dejligt at komme hjem samme dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Havde gerne taget en overnatning med for at kunne spørge, når spørgsmålene opstod, og der var behov for gode råd.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Det er rart at komme hjem, men samtidig lidt skræmmende, da narkosen ikke er ude af kroppen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Var meget dårlig, da jeg skulle hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg havde det meget dårligt efter operationen. Sygeplejersken var stresset og ville have mig ud hurtigst muligt. Jeg fik taget ilten ud lidt for hurtigt. Jeg måtte have det igen og måtte ned at ligge, efter jeg var kommet op.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det var efter eget ønske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg var meget dårlig af narkosen, og vi havde en times kørsel hjem. Det var det værste.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *God og professionel behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fri for jeres dårlige mad.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg er meget tryk ved afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Overnattede pga. mange smerter. De fandt det bedst, at jeg blev natten over, hvilket jeg finder yderst tilfredsstillende. Meget god behandling - smider ikke bare patienten hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Men det ville have været rart at kunne have ringet til en kontaktperson dagen efter, eller at der var en, der ringede og spurgte til, hvordan man havde det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det var planlagt dagbehandling, men efter operationen skulle jeg blive i 4 dage.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Operationen kom lidt sent igang. Jeg blev der natten over pga. en rygmærvsbedøvelse.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Pga. iltmangel blev jeg indlagt til næste formiddag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Narkosen fremkaldte opkast derhjemme.
Narkosen fremkaldte kvalme, svimmelhed og kulderystelser på Dagafsnittet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg fik ikke nok informationer omkring genoptræning, hvilket resulterede i et stift knæ.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det er rart at komme hjem igen med det samme. Jeg føler mig helt tryk ved det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg vil helst overnatte tre nætter, når der ikke er nogen at komme hjem til. Jeg kan godt være bange for at tage ansvaret for mig selv - en uvant situation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det var også for, at min datter kunne have mig om natten, ellers var jeg blevet tilbudt en overnatning på afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Jeg følte mig ikke klar til at komme hjem. Brækkede mig konstant og havde brug for mere søvn inden køreturen hjem. Var ikke klar til at komme hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Jeg sprang min achilleussene i begyndelsen af 2004, og jeg har haft ondt siden. Den sidste operation har ikke hjulpet meget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Bortset fra, at det kiksede med en bedøvelse af skulderen i forbindelse med operationen, så synes jeg, at jeg har fået en udmærket behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Manglende opfølgning efter operation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Har ikke nogen nogen gener tilbage.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg er ked af, at det ikke lykkedes helt første gang, og at jeg skal have samme behandling én gang mere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Forløbet er gået planmæssigt, og der er ikke efterfølgende opstået komplikationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Blot var jeg lidt utilfreds med, at jeg først var tildelt en tid og pludselig alligevel ikke kunne opereres dér.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg ønsker, at operationslægen også er dén, der skal kontrollere det færdige resultat.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg kan ikke bruge min finger, da den er blevet stiv.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det gik roligt. Ingen stress og jag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Operationen i skulderen har ikke hjulpet - tværtimod.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Operationslægen var meget professionel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg kunne ønske en kontrol tidligere end 3 måneder efter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Det fremgik ikke af journalen, at blodforsyningen var blevet skåret over. Har medført en lang helingstid - mindst 2 måneder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi



Jeg skulle opereres to gange, og det er stadig ikke godt.












Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Men der var ikke så meget at snakke om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg fik svar på alt dét, jeg spurgte om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Lægen var rigtig god, sød og meget lydhør.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Virkede engagerede og kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg talte med to læger. Den første var meget lyttende og nærværende, men den anden var fortravlet og virkede som om, han ikke havde spor lyst til at tale med mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Både før og efter operationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De har deres ideer, og de duer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Dygtigt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Virkede lidt fjern. Rutine.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Min kontakt med lægerne var meget kortvarig og hurtig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Vi fik en god snak om årsager, symptomer og behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Yderst kompetente læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Meget. Han kendte mig fra før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



NN er en meget lydhør læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg skulle have tre blokader for skulderen. Efter den første gav jeg udtryk for, at det ikke hjalp, men jeg skulle have alle tre alligevel. Da de var overstået, blev jeg opereret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Alle var søde og imødekommende.

Respondentens svar: Ja













Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

Var plejepersonalet gode til deres fag?

-  *På Opvågningen var de meget omsorgsfulde og hjælpsomme. Serverede en dejlig, lille frokost.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Blev tilknyttet en sygeplejerske, som var der hele vejen. Også bagefter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De var søde!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Alt virkede professionelt - engageret personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Mit indtryk var, at de vidste, hvad de havde med at gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Særdeles hjælpsomme og virkelig kompetente. SKULLE spise noget - til min overraskelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Specielt ved opvågningen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det er ikke altid, at man får det indtryk, at de taler sammen. Generelt et sødt og hjælpsomt personale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De var meget hjælpsomme, som de plejer at være. Meget smilende. Dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Meget lydhørt plejepersonale og meget forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Dygtige og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Meget venlige, stille og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De vidste, hvad de gjorde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Den sygeplejerske, der tog sig af mig, var opmærksom og kompetent i sin pleje, og hun var i stand til at tage tråden op og fortsætte, hvor hun havde været nødt til at stoppe.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det var meget seriøst - i en venlig og humoristisk tone.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Hende, der tog sig af mig, havde for travlt. Hun lyttede ikke til dét, jeg sagde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg synes, jeg fik meget omsorg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Meget opmærksomme og omhyggelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Hurtige og hjælpsomme. Rare og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De sørgede for, at man var smertedækket efter operationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De var rigtigt søde og rigtigt gode til deres jobs.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Yderst tilfredsstillende. Var utroligt søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Det drop, jeg skulle have i hånden, gjorde, at hånden blev sort efter et par dage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Meget venlige, opmærksomme og kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg følte, at de alle var meget dygtige og gav relevant information undervejs.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



De var meget søde og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



En supergod narkosesygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Utroligt nærværende og omsorgsfulde.











Respondentens svar: Ja












Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

Forløb din dagpatientbehandling uden spildtid?

-  *Mit indtryk var, at I var pressede. Min ventetid på 3 timer var okay efter omstændighederne.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Tre ændringer i aftalt tid. Den ene aflysning fandt jeg først ud af, da jeg var mødt. De to andre kom alt for sent. Dette har påført min arbejdsgiver omkostninger for 35.000 kr!!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der var lang ventetid fra den ene til den anden afdeling. Måske pga. ombygning?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *2½ timers ekstra ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Operationen blev udsat fra klokken 9.00 til klokken 13.00, men der blev givet besked i forvejen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Spildtid i starten.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Håndteret professionelt fra ankomst til slut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ja. Bortset fra ventetiden om morgenen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Kom til før planlagt tid!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Og tilmed uden stress.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

-  *Jeg skulle møde fastende klokken 13.15, men blev desværre først kaldt ind klokken 14.45.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fra man møder på afdelingen, til man er under kniven, er tiden lang. Jeg ventede ca. 4 timer på at komme til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Blev dagen før informeret om, at jeg skulle komme senere end planlagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Samtale med narkosesygeplejerske og kirurg fandt hurtigt sted efter min ankomst. En tidligere operation trak ud - det kan man ikke gøre for.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Efter operationen var jeg noget omtåget af de smertestillende midler, og jeg blevet overflyttet til en anden afdeling, så det var, som det skulle være. Ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ventede desværre 85 minutter, men det var pga. længerevarende operationer, og sådan er det jo.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Sad kun og ventede 5-10 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der var en smule ventetid, men okay - der er travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Kun ventetid før operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Var tilsagt 10.40, men kom først til 12.40.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi

-  *Det gik stærkt og hensigtsmæssigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det forløb stort set indenfor de tidsrammer, der på forhånd var meldt ud.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Ventetid. Men det er vel, hvad man kan forvente.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *1 time og 45 minutters ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Operationen før min trak ud, og man var nødt til at gå til en anden operationsstue, men man fik en god orientering.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ja, fuldstændigt. Jeg pointerede endda for lægen, at han kom 2 minutter for tidligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Mødetiden passede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Måtte vente ca. 2 timer, inden lægen informerede mig efter operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Var overrasket over, at der var så lidt spildtid. Rigtigt godt planlagt uden stress og pres overhovedet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Hvis det kun er selve dagen for operationen, men den blev udsat flere gange, hvilket var irriterende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ved den sidste blokade skulle jeg i CT-scanner 2 timer senere. Da de 2 timer var gået, fik jeg at vide, at den var aflyst. Så kunne jeg have sparet 2 timer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Der var for meget ventetid, fra jeg mødte på afdelingen, til jeg blev behandlet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



1½ times ventetid efter indkaldelsestidspunktet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi



Ca. en time forsinket.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi



Før operationen var jeg på hospitalet to gange. Den ene gang til et kig på foden og den anden gang til en røntgenundersøgelse. Det kunne godt gøres på samme dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



En del ventetid i forhold til det aftalte operationstidspunkt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg skulle møde til blodprøvetagning klokken 10.00 og skulle møde på Dagkirurgisk klokken 13.00, men ventetiden forløb fint.










Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

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

-  *Fik ikke noget at vide om bivirkninger. Vores bivirkning var ufrivillig vandladning i 14 dage efter operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Manglende information om forløb og operation. Specielt i forhold til hvileperiode og heling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Ville godt have vidst, at plastret ikke måtte fjernes. Ville godt have vidst mere om sårets heling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Manglede ingen informationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg fik et udskrift af journalen, som lægen gennemgik, så der var ikke nogen tvivl om forløbet. Lægen gav sig god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg fik ingen konkret information på afdelingen, men jeg var velinformeret fra ambulatoriet, og derfor manglede jeg ingen oplysninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Både læger og sygeplejersker var flinke til at fortælle om problemer og andet, som ville opstå i forbindelse med mit behandlingsforløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det var sidst på dagen, så lægen var gået hjem. EDB-anlægget var gået ned, så sygeplejersken kunne heller ikke sige noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Jeg blev orienteret, imens jeg var groggy. Fik ingen vejledning i, hvordan og hvor meget, jeg måtte bruge skulderen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Mangler information om diverse gener efter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Meget grundigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg spurgte ikke selv. Det kunne jeg have gjort. Jeg fik ikke at vide, hvorfor jeg fik narkose fremfor en lokalbedøvelse. Det var dog ikke et problem, men blot årsag til undren.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Sygeplejersken på Opvågning lyttede ikke ordentligt til kirurgen. Jeg var ikke helt vågen og fik ikke klar besked. Blev af egen læge henvist til samtale med kirurgen en måned senere - godt!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi



Der blev givet passende informationer. Det er vanskeligt alene via information at forhindre usikkerhed mht. efterfølgende bivirkninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi



Hvis man er en smule ør og påvirket af morfinlignende medicin, har man virkelig gavn af en god A4 side, som repeterer de fornødne oplysninger og beskrivelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Fik også en DVD med hjem om operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Godt informationsmøde før operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



God idé at få en operationsbeskrivelse med hjem, hvor der var et afsnit til patienten, som var let at forstå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Fik en god forklaring om, hvad jeg kan forvente efter min genoptræning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Manglede information om bivirkninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Rigtig god info - både før og efter operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Ikke nok om forløbet efter operationen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg fik en virkelig god information, som var til at forstå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg manglede nogle informationer om genoptræning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Manglede opfølgning og tilbagemelding på genoptræning.










Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

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

-  *Bortset fra, at en lægesekretær udtalte, at administrationen på Silkeborg Sygehus er på randen af sammenbrud. Det er jeg enig i.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De tilkaldte en ansvarlig, så jeg var ikke i tvivl.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fortalte det samme og svarede på spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg snakkede ikke med så mange forskellige personer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *På K2 var der en enkelt person, som blev sur og ubehagelig, da jeg sagde, hvad jeg havde fået besked på af en anden sygeplejerske i forbindelse med, hvorledes et udleveret hjælpemiddel skulle benyttes.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Informationer vedrørende genoptræning, som jeg fik afslutningsvist af en sygeplejerske, stemte ikke overens med information fra kirurgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der stod ét på udleveret papir, men sygeplejersken sagde noget andet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fik til forundersøgelsen at vide, at jeg skulle i fuld narkose, hvilket jeg derefter forberedte mig mentalt på. På dagen blev jeg så spurgt af en sygeplejerske, om jeg var interesseret i at få lokalbedøvelse, så jeg blev meget i tvivl, om den ene hånd vidste, hvad den anden lavede?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De udfyldte det samme spørgeskema tre gange, fordi de ikke havde talt sammen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi



Jeg fik mange forskellige ting at vide om, hvordan og hvad jeg måtte med knæet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg havde fornemmelsen af et godt samarbejde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Har skullet spørge flere, hvad årsagen er til, at operationssåret ikke vil hele.








Respondentens svar: Både og












Alder: 40-59 år













Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi











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

-  *Efter anmodning fra egen læge måtte jeg ringe og stille et enkelt spørgsmål, som man kunne have orienteret om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Både min læge og min fysioterapeut var overraskede over den flot skrevne information om operationens forløb, som jeg fik med hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Blev indlagt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Man er ret groggy, så man får ikke fat i alt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Både medicin, journal og info om eventuelle komplikationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det var dejligt også at få det på skrift.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Men jeg måtte have ekstra smertestillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Informationerne var helt i top. Kan ikke sætte en finger på noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der var også tid til spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Stor tilfredsstillelse at få operationsbeskrivelsen med - og tilmed oversat til dansk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Manglede oplysninger om bivirkninger ved udleverede smertestillende midler. Manglede det for øvrigt også under indlæggelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Blev ikke informeret om egen efterbehandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der blev spurgt til én. Angående medicin - ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Plaster, smertestillende, øvelser og kopi af operationen. Perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Informationen var formentlig tistrækkelig. Problemet er at huske og fortolke den efter hjemkomst.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Jeg havde ikke overskud til at stille specifikke spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fik medicin med hjem til 4 dage - det var meget fint,*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg har svært ved at vågne efter narkose, og derfor er de fleste informationer efter opvågning spildt på mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Den medicin jeg skulle have, var blevet byttet om. De ville ikke høre på mig, men det er rigtigt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Blev tilbudt henvisning til genoptræning ved en fysioterapeut. Jeg afslog, men har senere været nødt til at søge genoptræning alligevel. Lægen skulle måske have insisteret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ved en fejl fik jeg alle journaler med hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

-  *Både genoptræningsmetode og eventuel smertelindring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Glemte at spørge om et par ting. Afdelingen var dog god til at svare, når jeg ringede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Operationslægen måtte aflyse samtalen pga. et møde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg troede, det var ok med medicinen. Jeg vidste ikke, at kræftknuder kunne springe.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Havde ikke fået information om følgesmerter, m.m.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *To læger informerede mig, og jeg fik et flot brev med hjem om operationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg fik det hele på skrift.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Men ikke omkring genoptræning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Både skriftligt og mundtligt. Jeg var helt tryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der blev udleveret et skema for min behandling og operation, som ikke var helt korrekt, men til dels rettet til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ovenud flot. Både mundtlige og skriftlige informationer var i top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Manglede informationer om skift af plaster og om genoptræning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

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

-  *Undrer mig over, at scanningsbillederne fra det tidligere sygehus ikke er blevet sendt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Ingen tid at få hos egen læge, da trådene skulle fjernes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Henvisning fra egen læge bookede en forkert dato, men Silkeborg Sygehus reagerede ikke. Det måtte jeg selv gøre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Ingen opfølgning, men heller ingen mangler.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Det undrer mig, at der ikke kom besked til speciallægen, som var den, der henviste mig til operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Ingen opfølgning, selvom jeg stadig stadigvæk har ondt i knæet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Men det er sandelig en langsommelig affære. Første lægekontakt var i august 2005 - opereret i april 2006. Der skal et godt helbred til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Min læge henviste mig og ikke andet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Kontakten til fysioterapeuten på Silkeborg Sygehus har fungeret rigtig godt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Var faktisk overrasket over, hvor hurtigt tingene gik.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Lang ventetid til næste kontrol.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Måtte ringe til lægevagten pga. smerter. Jeg kunne ikke komme igennem til egen læge, og medicinen rakte ikke weekenden over.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Egen læge havde ikke fået besked, så jeg henvendte mig til ham 12 dage efter operationen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Blot kan man først få svar på vævsprøve mere end 3 uger efter operationen og ikke efter 10 dage, som jeg blev det oplyst af Silkeborg Centralsygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Der er stadig tvivl om, hvor og hvordan jeg skal genoptrænes.









Respondentens svar: Nej











Alder: 19-39 år


Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

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

-  *Jeg følte, at jeg fik en kompetent og venlig behandling under hele forløbet. Ros til alle involverede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Jeg fik en god behandling, og jeg synes, at jeg fik den rette pleje og omsorg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det er traumatisk for en mor at tvinge sit barn i narkose, så en snak bagefter ville være rar, da mine tanker gik på, at hvis det værste skete, ville jeg aldrig se ham i live igen, og det var mit sidste indtryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Lægefagligt er jeg overbevist om, at Dagkirurgisk Afsnit er kompetent. Indtrykket ødelægges desværre af en totalt manglende planlægning og kommunikation, som påfører patienten urimelige vilkår og omkostninger.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi I på trods af ombygning, for lidt personale og ikke mindst - mange urimelige patienter, alligevel kan smile og skabe ro.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Alt i alt et godt forløb. Manglede kun lidt info om, hvordan tiden efter operationen plejer at forløbe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Jeg blev behandlet fremragende! Fra henvisning til operation gik der over 3 måneder, men jeg valgte selv at vente.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Sødt og imødekommende personale, der gjorde meget ud af at orientere om ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *God pleje. Fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

-  *Personalet var meget venligt, og der var en kort ventetid imellem undersøgelse og operation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Alt fungerede godt! Manglede blot at vide noget om sårpleje.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Venligt og lyttende personale. Ikke kun et nummer. Gode samtaler med kirurg og narkosesygeplejerske inden operation. Alt foregik til tiden - roligt og trygt. En rigtig god oplevelse. Samme læge opererede, som havde fulgt mig i 9 måneder. Rigtig godt!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Alle er utroligt venlige, hjælpsomme og kommer med relevant info. Har humor!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Den gode læge var det vigtigste. Én man stolede på, inden man skulle sove!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Sportsklinikken fungerer perfekt. God service fra det tværfaglige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *God information og venlighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Utroligt god service. Hurtig og god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Skulle ankomme fastende til en lokalbedøvelse. Kort efter operationen fik jeg tilbudt mad og drikke. Såvel læge som sygeplejersker sagde pænt farvel.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg var til undersøgelse hos en overlæge på Århus Sygehus, som fortæller mig, at jeg skal opereres. Silkeborg Sygehus har en kort ventetid, og jeg får hér besked på, at jeg skal til en undersøgelse inden operationen, og at den læge, der skal undersøge mig, er den samme, som den der skal operere mig - han skal se knæet først. Jeg synes, det er dobbeltkonfekt, men affinder mig med det og møder op til undersøgelsen. Jeg synes, det var en mærkelig undersøgelse, idet lægen ikke engang så på mit knæ. Han informerede mig udmærket om, hvad der skulle ske ved operationen og slutter så samtalen med at sige, at der skal aftales en tid til operationen, men at den, der skal operere, ikke nødvendigvis er ham. Se, det synes jeg er tidsspilde for lægen, en unødvendig omkostning for sygehuset, og det forlængede forløbet for mig med 3 uger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Man skulle lægge mere vægt på at vurdere fra patient til patient, om der eventuelt var brug for indlæggelse 1-2 døgn efter operationen. Ellers et godt indtryk.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Sødt og rart personale. God information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Fordi jeg synes, at personalet var sødt og svarede på alt dét, jeg spurgte om. Det svarede i et sprog, der var til at forstå, så jeg ikke var i tvivl om noget. Det er der mange, der kan lære noget af.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Alt klappede, og det var helt uden gener. Søde og rare mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi


 *Da jeg endelig blev scannet før operationen, gik det stærkt, og det føltes rigtig godt. Jeg tror også, at operationen er gået godt. Hvis jeg skal være lidt negativ, så synes jeg, at skadestuen burde have undersøgt mig bedre. Jeg bad om at få scannet skulderen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg synes, at alle virkede søde, rare og meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Fordi nogle læger godt kan virke noget korte for hovedet.*












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Det var kort og præcist. Jeg er vant til, at det tager 100 år, når man skal på sygehuset, så det var glædeligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg havde ikke regnet med, at det ville gå så godt. Alle var søde, venlige, professionelle og ikke mindst - alle gav sig tid og virkede interesserede. Jeg kan virkelig ikke sætte en finger på noget. Jeg følte mig 100% i gode hænder HELE tiden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg synes, jeg blev behandlet godt, men lidt upersonligt. Operationen og forløbet har været fuldt ud acceptabelt, men lidt mere skriftlig oplysning til at hygge sig med i sengen, ville være godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Fordi jeg synes, det var godt og effektivt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Meget venligt personale. Afslappet atmosfære. Søde til at fortælle, hvornår ventetiden var overstået. Men operationslægen var meget usympatisk og grov i sin information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Intet at sætte fingeren på. Meget effektivt og struktureret og stadig med et menneskeligt ansigt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *God og hurtig behandling, men uden det ventede resultat.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Behandlingen var, som jeg havde forventet - behagelig, rar, afslappet, osv.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Det hele forløb, som jeg havde forventet. Dog oplever jeg en del forsinkelser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Én gang blev jeg dårlig ved opvågningen, og det varede længe, inden jeg kom til mig selv.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Alt foregik til tiden med en god behandling fra alle. Jeg er blevet godt informeret inden operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *God service. Der var ingen spildtid fra jeg kom, til jeg skulle hjem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der mangler nye blade eller en radio til patienterne, for ventetiden kan godt virke lang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Personalet virker roligt og interesseret, når man kommer som patient. Indtrykket er, at alle fungerer godt sammen, og behandlingen er ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Kort venteliste. Fantastisk personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fordi jeg aldrig har haft problemer efter en operation dér.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Jeg er tidligere blevet opereret tre gange i knæet på et udenamtligt sygehus, og det blev aldrig godt, men det blev det hos jer!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Meget tilfreds med personalets og lægens indsats i forbindelse med forundersøgelsen. Fik den ønskede læge til operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi der var en meget fin balance imellem at betragte mig som en patient og samtidig en kollega. Det var ikke for kollegialt!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Personalet forklarer tingene, så man kan forstå det, og de forklarer det gerne igen, hvis man ikke gør. De er flinke til at hjælpe, og de gør et godt stykke arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *½ times uventet ventetid oveni forventet ventetid på 45 minutter. Det virker som lang tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi


 *Uacceptabelt, at der diskuteres bedøvelse, imens man hører på det lige inden, man skal på operationsbordet. Jeg var i forvejen nervøs! Ellers fuldt ud tilfreds. God information. Godt sikkerhedstjek.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi


 *Jeg har fået en virkelig god behandling og omsorg. Har været tryk under hele forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Pga. ventetiden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *De var meget søde og gode ved mig. Jeg var så nervøs.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Min fornemmelse er, at hvis man møder op med en positiv indstilling til dét, der skal ske, så går tingene meget nemmere, og det gør også det hele lettere for personalet, at det ikke bare er et surt opstød, der kommer til afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Flinke og rare. God tid til pleje i den korte tid, jeg var der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi


 *Personalet virkede tillidsvækkende og professionelle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg følte mig professionelt behandlet hele vejen igennem. Der var endog plads til smil og humor.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Fordi jeg synes, at det er utroligt, at man får så meget opmærksomhed. De stakkels sygeplejersker knokler derudaf bare for at gøre det så godt for én!! En STOR tak.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *I forbindelse med at jeg skulle bedøves, konstateredes det, at jeg havde en hjerteforstyrrelse. Operationen blev udsat, men jeg kunne være bedøvet uden problemer første gang, hvis narkoselægen havde kendt til min hjerteforstyrrelse på forhånd.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Roligt, kvalificeret personale.

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

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Da jeg skulle vente i venteværelset inden operationen, kunne jeg ikke få en siddeplads, da der var fuldt af pårørende til andre patienter. De kunne måske vente i forhallen, så patienterne kunne få en plads.

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

Diagnose: (3) Gynækologi



Alt fungerede perfekt. Fem minutters ventetid med sygeplejersken. Direkte til lægesamtale og direkte til operation. Fin behandling under opvågning.

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

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Jeg synes, det var rigtig godt, fordi alle var venlige og samarbejdsvillige. Jeg oplevede ikke en sur mine overhovedet. Det var jeg glad for.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Fordi jeg har fået en rigtig god behandling, og de var meget søde og hjælpsomme, selvom de har travlt.

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

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Hvis der havde været noget bedre mad, havde det været perfekt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Alt forløb hurtigt og professionelt.

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

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



1: Jeg har følt mig tryk ved NN.

2: Personalet er sødt!

3: Gør jer umage med at fortælle os, hvad vi hver især kan forvente - at alle operative indgreb tager tid.

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

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Plejen og servicen er fin. Flinke læger. Men der mangler opfølgning efter operationen.

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











Diagnose: (1) Ortopædkirurgi














En super afdeling. Man føler sig ventet, velkommen og tryk. Rart at møde så få medlemmer af personalet. Afdelingen virker meget effektiv uden at være fortravlet. God oplevelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Smil og godt humør hele vejen igennem. Kort ventetid. Fik et indtryk af ro, og det gav tillid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Superprofessionelt personale på afdelingen. Et godt samarbejde imellem dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der blev taget hånd om mig fra start til slut. Jeg blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske. De gange jeg har været her, har jeg været fuldt tilfreds. Tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *På nær en times ventetid inden operationen, har alt bare været i orden. Men da det er mennesker og ikke maskiner, det drejer sig om, er det vel noget, man ind imellem må forvente.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Alt forløb som forventet. Alle var søde og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fordi jeg havde gået et år, inden jeg søgte læge, og efter dét, gik det hurtigt. Alle var meget venlige, og der var ingen komplikationer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Alt forløb perfekt med undtagelse af informationen lige efter operationen, men det blev afklaret ved en snak med kirurgen. Mere klar og forståelig information på Opvågning kunne have sparet både min og kirurgens tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Søde folk. God information. Professionel behandling. Trygt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Jeg følte mig tryk. Fagligt dygtigt personale. Beklageligt med den lange ventetid i venteværelset. Var meget nervøs og ked af, at behandlingen skal gentages.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *God information, vejledning, pleje og opfølgning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Indtrykket er, at tingene er udført, som de skulle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi
-  *Fordi, de tog godt imod mig hele vejen igennem, og jeg følte mig meget tryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Har før haft en meget negativ opfattelse af Silkeborg Sygehus i forbindelse med en indlæggelse. Dette er nu forbedret og gjort til skamme. Meget dygtigt og omsorgsfuldt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Jeg blev behandlet godt, imens jeg var indlagt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der var en kort ventetid, da jeg kom ind. God information af lægen og sygeplejersken. Afslappet og god stemning før bedøvelsen. Samme personale ved opvågning og hjemsendelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg synes, at teamet på Dagkirurgisk arbejder godt sammen, og man føler sig tryk på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Flink læge, men ikke så tjekket og meddelsomt papirarbejde.
Gode råd: fortsæt med at give grundig information til patienterne - det er guld værd.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi jeg generelt synes godt om den måde, personalet på afdelingen behandler folk på.
Et rart sted.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fordi man føler sig velkommen. Man tages alvorligt og ikke som en del af et samlebandsarbejde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det virkede som om, personalet havde det godt med hinanden. Godt arbejdsklima.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi


 *Operationen og tiden før var helt ok. Efter operationen var jeg meget dårlig, og jeg følte mig ikke sikker på at komme hjem. Jeg har prøvet det før, men var nervøs denne gang. Jeg måtte søge læge, efter jeg var kommet hjem.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Der var snestorm den første gang. Varme tæpper, varmedunke i sengen og mad på Opvågning. Jeg følte, jeg var noget ganske særligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg var godt tilfreds, men jeg kunne have tænkt mig, at der var mere personale at snakke med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Godt, at det var den samme læge, jeg talte med til forundersøgelsen, som også opererede mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi


 *En venlig og kompetent modtagelse. Kort ventetid før operationen - venlig omsorg efter. I det hele taget en god oplevelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi


 *Kort ventetid. God information vedrørende narkose, indgreb og eventuel senere behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg ville gerne give en stjerne mere, men jeg synes, det går for stærkt på Opvågningen. Jeg følte lidt, at det var med at få os ud af døren, men ellers var alt bare supergodt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Hurtigt ind og ud. Effektivt og dygtigt team. Ingen spildtid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Fik en dårlig behandling af lægerne og sygeplejersken. Håber ikke, at jeg kommer på Silkeborg Sygehus igen. De ansatte burde besøge Skejby Sygehus og Århus Sygehus - der kan de lære, hvordan en patient skal behandles.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi












 *God information. Professionel læge. God omgangstone blandt sygeplejerskerne.*






Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (3) Gynækologi

-  *Rimeligt korte ventetider og et flinkt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Rigtig god information - det giver tryghed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fordi alle var søde og rare, og jeg følte mig tryk. Fik gode informationer om, hvad der skulle gøres, så derfor har jeg kun godt at sige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi jeg har fået en god behandling af både læger og plejepersonale. Man føler sig godt behandlet til både forundersøgelse, operation og kontrol.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *NN er en rigtig god læge. Giver sig tid til at fortælle hvad, hvor og hvordan. Stor tak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg følte, at der var styr på tingene, fra jeg kom, til jeg gik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg synes, at det hele fungerede perfekt. Dygtigt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Der er en enormt dårlig kommunikation personalet imellem, og så skal Silkeborg Sygehus huske, at de har med mennesker at gøre. Jeg tror aldrig, jeg har fået en så dårlig behandling!*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Jeg synes, det har været en nem og hurtig vej igennem hele forløbet. Der har ikke været nogen problemer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fin, professionel behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Har gennemgået flere operationer på afdelingen og altid med et godt resultat. Der er altid en god kontakt med personale, som giver sig god tid til patienterne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Jeg synes, jeg blev behandlet rigtig godt, og jeg følte mig i trygge rammer. Jeg blev informeret godt under forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *En rigtig god behandling - ingen problemer. Forstående og tålmodige læger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi jeg fik en rigtig god behandling, og det var et rigtig godt team, som var på Opvågningen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi jeg følte, at jeg fik en god behandling, og det får man ikke på alle sygehuse. Både lægen og sygeplejersken gav mig en god information. Parkeringsforholdene er meget dårlige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Behandlingen og servicen var i top. Jeg følte mig tryk og i gode hænder.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *De har styr på tingene - ingen ventetid. Utroligt god behandling under hele forløbet af både læger, sygeplejersker, osv.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det fungerer effektivt og enkelt. Læger og sygeplejersker lader til at være dygtige specialister.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Meget positivt forløb med kompetente behandlere. Utroligt effektivt. God vejledning omkring genoptræning og forløbet efter operationen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Venligt personale.
Få en kontaktperson til dagene efter operationen.
Ros: man får journalerne med, og så kan man bedre kommunikere med egen læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Ved henvendelse til afdelingen efter undersøgelsen blev udsat, talte jeg med en sekretær, som lovede, at lægen ville kontakte mig, da jeg havde smerter, m.m. Her 6 uger efter har jeg stadig ikke hørt noget, og jeg har stadig ondt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg var tryk hele vejen igennem. Personalet var venligt og tog sig den nødvendige tid til, at jeg som patient følte mig i gode hænder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

 *Tiden blev overholdt. God information - både fra læger og plejepersonale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Topprofessionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg har altid været tilfreds med Silkeborg Sygehus, og jeg har altid fået en god behandling. Knæet er helt ok.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg havde dårlige erfaringer fra et andet sygehus med en sur sygeplejerske, samt at de stak forkert syv gange. Men hér var alle meget søde og snakkesaglige, og droppet blev sat i første gang. En sygeplejerske holdt mig tilmed i hånden. Rigtigt dejligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Fordi alt fungerede godt, og folk var venlige og professionelle. Det eneste minus var, at jeg flere gange fik udsat operationen dagen før, den skulle foregå.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Fordi jeg synes, at alt gik godt. Alle vidste, hvad de skulle lave.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg fik en rigtig god behandling, lige fra jeg kom, til jeg skulle hjem igen. Det var dejligt, at jeg først talte med en sygeplejerske og derefter en læge i enerum. Det har været meget positivt. Der kan Århus Sygehus lære noget.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Hele personalet var sødt og rart. Ingen ventetid. Aflyst scanning. Bedre kommunikation personalet imellem.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *God modtagelse. God information. Godt tilsyn under genoptræning.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år


Køn: Mand


Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg synes, at man burde tage hensyn til, hvad patienten skal hjem til. Jeg har tre små børn. En overnatning ville have været på sin plads i mit tilfælde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *God atmosfære. Imødekommende, tværfagligt personale. Adgangsforholdene er elendige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Fordi jeg fik en meget god behandling og information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Synes, det var en god operation, men benyt dog samme læge i stedet for mange forskellige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi


 *Jeg følte mig helt tryk ved at være der. Et godt personale og god information, men lidt for lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Pga. ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi

 *Fordi jeg fik en god behandling og blev hørt. Ikke 'enestående', fordi man i første omgang udsatte kontrollen en måned.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg er normalt rigtig god til at tage ansvaret for mit eget liv, men jeg synes, at lægerne og de søde sygeplejersker er bedst til at tage sig af mig lige efter en operation. Bare et par dage ville gøre mig enestående tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

 *Jeg blev ikke opereret af den læge, jeg talte med om morgenen. Der var usikkerhed mht. journalens indhold - sekretæren forstod ikke operationslægens diktat. Det fremgår ikke, at der er sket et uheld i forbindelse med operationen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (2) Parenkymkirurgi

 *Alle var smilende og meget imødekommende. Der var en fin stemning.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi

-  *Jeg har givet disse stjerner for en ualmindeligt enestående pasning på Opvågningen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: (3) Gynækologi
-  *Fordi man altid bliver godt modtaget, venligt behandlet og oplyst om, hvad der skal ske. Jeg håber ikke, at Silkeborg Sygehus lukker. Det ville være synd.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Plejepersonalet - specielt narkosesygeplejersken - gjorde stemningen før operationen tryk, hyggelig og glad.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi personalet var yderst kompetent under mit ophold. Mangler lidt information om genoptræning, m.m.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Jeg er tilfreds med selve operationsforløbet, men ikke med resultatet, den efterfølgende genoptræning og patientvejledning.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Personalet er utrolig sødt, positivt og informativt. En rigtig god og dejlig oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi hele personalet var meget nærværende og omsorgsfuldt, selvom der er mange patienter i dagens løb.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Fordi det gik hurtigt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Utroligt hjælpsomt og imødekommende personale. Brugte den nødvendige tid på mig. Søde og smilende mennesker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: (1) Ortopædkirurgi
-  *Det er et problem, at det ikke var den samme læge til forundersøgelsen og selve operationen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Både overlæge, NN, narkoselæge og sygeplejerske har været utroligt søde og omsorgsfulde. Jeg følte virkelig, at det var MIG, det drejede sig om.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Fik en flink og god hjælp. Jeg synes, at papirerne på operationen er en rigtig god ide.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Der er altid en glæde at møde og blive behandlet af mennesker, der udstråler professionalisme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Der har været god behandling af søde mennesker. Føler at jeg har været i gode hænder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (1) Ortopædkirurgi



Personale: Søde og imødekommende.

Uacceptabelt at en journal var væk, da jeg ankom, og at de informationer, der stod i journalen ikke var korrekte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: (2) Parenkymkirurgi