

---

# Tilfredshet og utilfredshet med kirurgisk behandling

---

ARTIKKEL

SØRLIE T

SØRLIE D

SEXTON H

VIKAN F

TOLLEFSEN L

---

---

## Sammendrag

Ved en kirurgisk avdeling brukte man to metoder for å kartlegge tidligere pasienters opplevelse av behandlingen. Den ene var en spesifikk tilfredshetsundersøkelse, den andre var en undersøkelse av kundetilfredshet. De to tilnæringsmåtene ble sammenliknet hos 610 respondenter. Den spesifikke undersøkelsen viste et mer differensiert responsmønster enn den andre tilnærmingen. Mens de fleste respondentene (88%) angav global tilfredshet, var den målt tilfredsheten med behandlingsfaktoren "informasjon/veiledning" mye lavere. Betydningen av legenes rolle kom klart til uttrykk i begge undersøkelsene, særlig i kundetilfredshetsundersøkelsen. For at man skal kunne ha nytte av denne undersøkelsen, er det nødvendig at spørsmålene viser til selvopplevde sider ved behandlingen. Samtidig bruk av begge metoder vil gi en kartlegging både av de mest sentrale behandlingsaspekter og de mest kritikkverdige sider ved behandlingen. Dette vil samlet styrke personalets forutsetninger og motivasjon for å evaluere og forbedre de opplevde begrensningene i behandlingen.

---

Publisert: 30. januar 1998. Tidsskr Nor Legeforen.

