

Medicinsk-Kardiologisk Amb. A
Århus Sygehus

3. måling

Medicinsk-Kardiologisk Amb. A

Århus Sygehus

3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 414

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Ni spørgsmål om tilfredshed	25
5. Ventetiden i venteværelset	29
6. Stabiliteten i lægekontakten	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt ambulatoriepatienter på:

Medicinsk-Kardiologisk Amb. A, Århus Sygehus

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 ambulatoriet kan sammenligne sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 9 spørgsmål, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

Hvor mange forskellige læger møder patienten i ambulatoriet? Og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. 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 ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, 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 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 brugeren. 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:

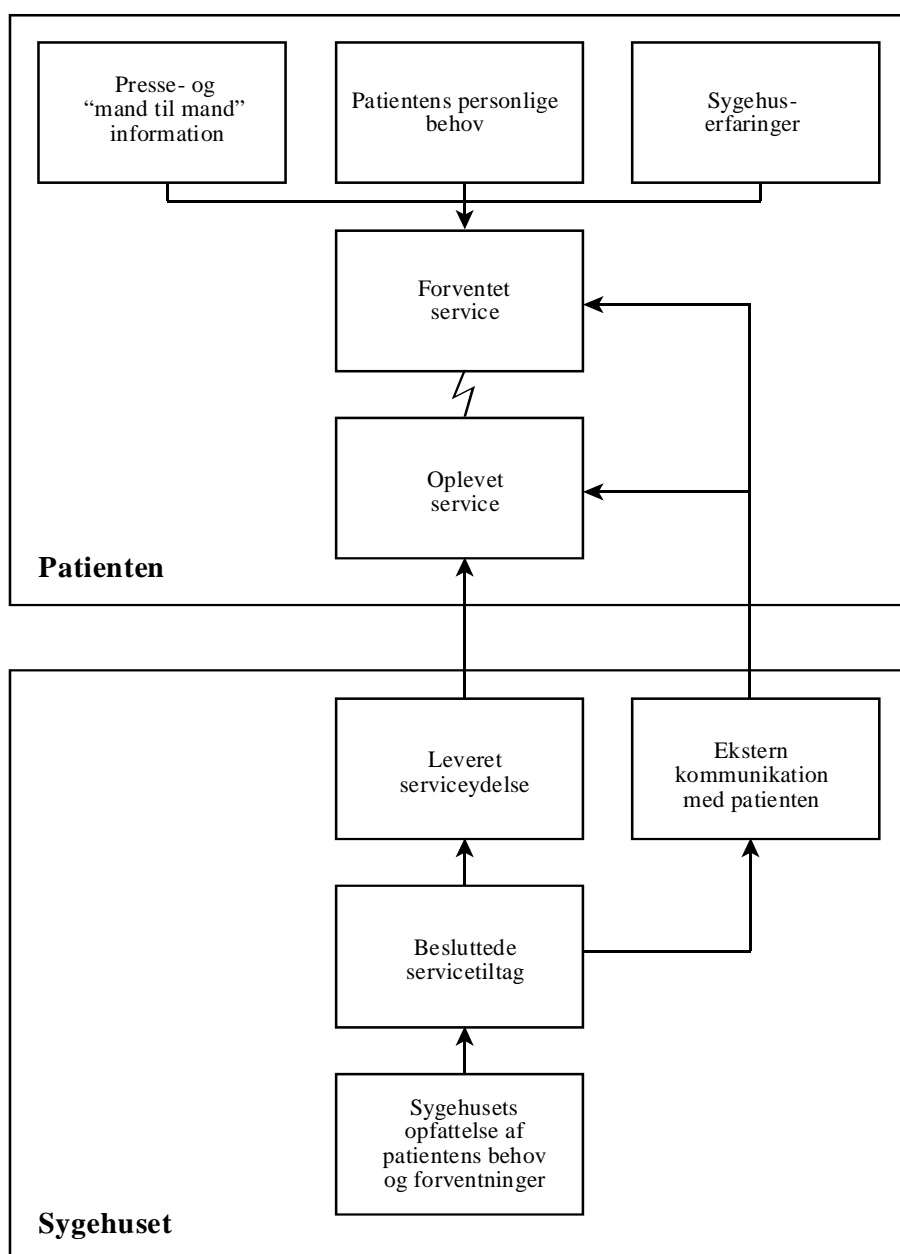
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:</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>
Undersøgelsens 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 *vurderinger* 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 *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. 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.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.

Udsendelse og indsendelse

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

Mere om metoden

Før 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 den. 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 idé 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 2003

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	5.374
Heraf akut indlagte	4.674
Heraf planlagte	700
Gennemsnitligt antal sengedage	20.266
Belægningsprocent	93,3
Antal senge	59
Enestuer	2
Tomandsstuer	14
Tremandsstuer	3
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	3
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	17.889 (incl. deldøgnsbehandlinger)
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	26,42
Plejepersonalestillinger	126,86
Lægeseekretærstillinger	17,66
Samlet budgetramme	65,085

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om Afdelingen

Afdelingens opbygning

Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A er en blandet intern medicinsk og kardiologisk afdeling. Afdelingen består af 2 sengeafsnit med hver 18 sengepladser og 1 dagafsnit. Herudover har afdelingen et medicinsk visitationsafsnit samt et akut hjerterafsnit.

Hovedaktiviteten er behandling af akut syge, idet 90% af indlæggelserne er akutte med en nogenlunde ligelig fordeling mellem kardiologiske og intern medicinske patienter. Ud over kardiologiske problemstillinger har afdelingen specialiseret sig i diagnostik og behandling af patienter med trombozesygdomme, herunder dyb venetrombose, lungeemboli og apopleksi.

De ambulante funktioner har fokus på præventiv kardiologi (herunder diagnostik og behandling af patienter med forstyrrelser i lipidstofskiftet, hypertension og iskæmisk hjertesygdom). I dagafsnittet behandles desuden patienter med intern medicinske problemstillinger.

Sengeafsnit 220

Afsnit 220 er afdelingens hjertereinsufficiensafsnit. Hjertereinsufficiensafsnittet har 18 senge samt dagpatienter. Hjertereinsufficiensafsnittet er specialiseret i diagnostik, behandling og kontrol af patienter med hjertereinsufficiens. På afsnittet er etableret hjerterytmeeovervågning.

Vedrørende hjertereinsufficiens

Afsnittet modtager patienter med hjertereinsufficiens. Under indlæggelsen foretages primær udredning og diagnostik af hjertereinsufficiens. Efter udskrivelse aftales ambulant kontrol som dagpatient i afsnittet. Denne kontrol foregår i team med patient og familie samt læge og sygeplejerske. Afsnittet har udarbejdet programmer (standarder) for den plejemæssige og lægelige behandling af hjertereinsufficienspatienter.

Sengeafsnit 320

Afsnit 320 er afdelingens tromboseafsnit. Tromboseafsnittet har 18 senge og herudover dagpatienter. Tromboseafsnittet er specialiseret i behandling af patienter med apopleksi, dyb venetrombose og lungeemboli. På afsnittet er etableret hjerterytmeeovervågning.

Vedrørende apopleksi

Afsnittet modtager patienter med apopleksi. Der er etableret teamfunktion med henblik på optimering af behandlingsindsatsen overfor patienter med apopleksi. Patienten med apopleksi behandles i et team bestående af 1 læge, 1 sygeplejerske, 1 ergoterapeut og 1 fysioterapeut. Herudover kan tilknyttes andre personer efter behov (f.eks. talepædagog). Ved teamkonferencer, hvor patient og familie deltager, planlægges genoptræningsforløb og anden behandling, og der fastsættes en målsætning for den terapeutiske indsats.

Afsnittet har et tæt samarbejde med Marselisborg Hospital med henblik på at optimere genoptræningsforløbet og knytte en tættere kontakt til primærsektoren. Der er beskrevet programmer (standarder) for den plejemæssige, terapeutiske og lægelige behandling af apopleksi-patienterne.

Dagafsnit A140

Dagafsnit A140 er afdelingens daghospital. På daghospitalet modtages alle patienter henvist til ambulante udredning af intern medicinske sygdomme, der ikke er hjemmehørende på andre subspecialiserede afdelinger samt især patienter henvist til udredning af hjertekarsygdom.

Hovedområderne omfatter især patienter med hypertension, hjertearytmi, angina pectoris, forstyrrelser i fedtstofskiftet samt trombose-sygdom. Dagafsnittet er desuden specialiseret i hjerterehabilitering, således at alle patienter udskrevet fra sengeafdelingerne efter akut myokardieinfarkt efterfølgende indgår i et hjerterehabiliteringsforløb som beskrevet nedenfor.

Patient-henvisning

Dagafsnittet modtager patienter henvist fra deres praktiserende læge til udredning og behandling af almen medicinske lidelser samt specielt hjerte-karsygdom. Efter henvisning af patienten lægges et udredningsprogram, og på baggrund heraf tilrettelægges en behandling, som enten følges op ved efterfølgende ambulante kontroller eller hos egen læge.

Hjertemedicinsk Dagafsnit

Hjertemedicinsk dagafsnit er specialiseret i hjerterehabilitering. Når en patient udskrives fra sengeafsnittet efter en indlæggelse med akut myokardieinfarkt, overgår patienten i løbet af den næste uge til dagpatient i hjerterehabiliteringen. Hjerterehabiliteringsprogrammet vurderes for den enkelte patient, men er generelt opbygget med 4 besøg i daghospitalet. Ved det første besøg får patienten og oftest også ægtefællen supplerende information om forholdsregler i forbindelse med blodprop i hjertet. Der foretages samme dag arbejdsforsøg (cykeltest), hvor man under fysisk belastning vurderer eventuelle tegn på fortsat iltmangel i hjertet med henblik på, om den medicinske behandling skal øges, eller om patienten skal henvises til kardiologisk laboratorium på Skejby Sygehus til røntgenundersøgelse af hjertets kranspulsårer (KAG) med henblik på eventuelle muligheder for ballonbehandling (PTCA) eller bypassoperation. Såfremt arbejdstesten forløber tilfredsstillende, tilbydes patienten efterfølgende et genoptræningsprogram i samarbejde med fysioterapien ved Århus Amtssygehus med et gymnastikprogram i ca. 6 uger. Ved andet besøg er der tilrettelagt samtale med klinisk diætist med henblik på information om fedtreduceret kost samt fornyet lægeundersøgelse. Ved andet besøg desuden supplerende hjerteundervisning med undervisningsvideo fra Hjerteforeningen.

Der er på dette tidspunkt også mulighed for, hvis patienten fortsat er ryger, at tale med sygeplejerske, der er specielt uddannet til undervisning i rygeophør. Tredje besøg er en kort opfølgende samtale hos hjertesyggeplejerske samt fornyet blodprøvetagning til vurdering af fedtstofferne i blodet og saltene i blodet samt røntgenbillede af hjerte og lunger. Fjerde besøg er en afsluttende samtale med læge, hvor man planlægger det videre forløb samt muligheden for, at patienten kan genoptage sit erhvervsarbejde på dette tidspunkt. Det samlede rehabiliteringsforløb er således ca. 6 uger svarende til den rekreative periode, hjertepatienter tilrådes efter blodprop i hjertet.

**Vedrørende
Ambulatoriet**

Hjerter medicinsk ambulatorium er en del af dagafsnittet. Ambulatoriet modtager primært patienter til efterbehandling, således at patienterne enten tidligere har været indlagt på dagafsnit A140 til udredning og vurdering af behandling eller er udskrevet fra et af afdelingens sengeafsnit og kommer til ambulantly efterbehandling. Der stiles generelt mod at afslutte patienten fra ambulatoriet, så snart dette skønnes forsvarligt, og kontrollen kan overgå til egen læge. En del hjertepatienter følges dog i flere år på grund af behovet for jævnlig vurdering hos speciallæger i kardiologi. Endelig følges inden for afdelingens speciale en række patienter med øget tendens til blodpropdannelse samt patienter med dyslipidæmi.

Lipidklinikken

Her modtages og efterbehandles patienter med forstyrrelser i fedtstofskiftet.

**Akut hjerte-
medicinsk
afsnit**

Afsnittet er specialiseret i at modtage og behandle patienter ved mistanke om akut blodprop i hjertet. Afsnittet har 18. På afsnittet foregår kontinuerlig overvågning af patienternes hjerterytme og der foretages undersøgelse til at af- eller bekræfte mistanken om blodprop i hjertet. Behandlingen af patienterne foregår efter moderne principper i tæt samarbejde med det invasive hjertecenter på Skejby Sygehus. På afsnittet foregår en række forskningsprojekter, som har til formål at forbedre diagnostikken og behandlingen af de akutte hjertepatienter.

Såfremt diagnosen kan bekræftes, og der er en blodprop i hjertet, kan den fortsatte behandling foregå enten i samarbejde med hjerter medicinsk dagafsnit, hvor blodproppatienterne fortsætter i et hjerterehabileringsforløb. Endvidere kan samarbejdet foregå med andre sengeafsnit, f.eks. hjerteinsufficiensafsnittet på sengeafsnit A220 såfremt der i forløbet optræder hjerteinsufficiensproblemer. Der er også mulighed for at samarbejde med f.eks. sengeafsnit A320, såfremt der er brug for en særlig blodproppsforebyggende behandling i forløbet.

**Medicinsk
visitationsafsnit**

Afsnittet modtager akutte medicinske patienter både til Medicinsk Afd. C og Medicinsk Afd. A. Der modtages således et stort antal patienter med mange forskellige medicinske sygdomme, hvoraf en del kan være relateret til de to nævnte medicinske afdelingers speciale, som er hhv. endokrinologi og kardiologi. På medicinsk Visitationsafsnit (MVA) foregår den initiale diagnostik, behandling samt pleje.

På daglige konference, hvor der deltager et geriatrisk følge-hjemteam, beslutes hvorvidt der efter et kortere varende ophold på MVA kan arrangeres udskrivelse med en fortsat behandling f.eks. i samarbejde med den praktiserende læge (og hjemmeplejen) eller om der er behov for et ophold på et af sengeafsnittene på afdeling A eller C. Alternativt kan der arrangeres overflyttelse til Geriatrisk afdeling eller der kan arrangeres udskrivelse med ledsagelse og hjælp fra det geriatriske følge-hjemteam.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	399	242
Alder		
0-18 år	1%	0%
19-39 år	6%	3%
40-59 år	44%	40%
60-69 år	30%	28%
70-79 år	15%	24%
80 år eller mere	4%	5%
Køn		
Mand	60%	60%
Kvinde	40%	40%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 61

Der er udsendt i alt 399 breve til ambulatoriepatienter på

Medicinsk-Kardiologisk Amb. A Århus Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 1. januar 2004 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 242 skemaer, svarende til en svarprocent på 61. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

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

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

juni 1999 - 222 svar. (1. gang)

februar 2002 - 265 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. på Dermatologisk Afd. D	260	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Ortopædkirurgisk Afd. E	405	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ambulatorier på Afd. L	216	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	266	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Ambulatorium C	269	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	265	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Reumatologisk Afdeling U	260	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Amb. på Tand-, mund- og kæbekirur.	215	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	192	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Gastroenterologisk Amb. L	103	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	184	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	267	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	225	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Ambulatorium F	222	november 2001	Århus Kommunehospital
Øjenambulatoriet Afdeling J	248	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Ambulatorium D	63	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	225	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Ambulatorium E	208	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	233	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	174	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	169	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Ambulatorium M	121	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkir. Ambulatorium	200	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium P	138	april 2002	Odder Centralsygehus
Amb. på Medicinsk Afdeling M	232	april 2002	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	122	april 2002	Randers Centralsygehus
Gyn/Obs Ambulatorium	212	april 2002	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	183	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	244	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	197	april 2002	Randers Centralsygehus
Ambulatorier på	137	maj 2002	Samsø Sygehus
Børneambulatoriet	19	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	146	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit MD	247	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	184	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	202	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	298	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	258	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	279	februar 2002	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	210	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	180	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	179	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	267	februar 2002	Skejby Sygehus
I alt	8.924		

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet 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 med 1 måneds patientoplevelser.

Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatoier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatoier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatoier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen 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 henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	222	265	242	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	20%	4%	8%	23%
2-3 besøg	29%	15%	21%	31%
4-9 besøg	40%	60%	51%	31%
Mere end 9 besøg	12%	22%	20%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	57%	63%	63%	41%
Nej	43%	37%	37%	59%
Alder				
0-18 år	0%	0%	0%	9%
19-39 år	4%	4%	3%	22%
40-59 år	34%	30%	40%	33%
60-69 år	27%	34%	28%	17%
70-79 år	30%	25%	24%	14%
80 år eller mere	5%	6%	5%	5%
Køn				
Mand	59%	59%	60%	45%
Kvinde	41%	41%	40%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	99%	99%	99%	90%
Udenamtspatienter	1%	1%	1%	10%
Modersmål				
Dansk	97%	98%	96%	96%
Ikke dansk	3%	2%	4%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	38%	29%	37%	33%
Erhvervsudd./håndværker	32%	34%	31%	27%
Videregående uddannelse	26%	29%	32%	33%
Andet	4%	8%	0%	7%
Søgt information				
Har søgt information	24%	28%	33%	36%
Har ikke søgt information	76%	72%	67%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	97%	98%	96%	90%
Pårørende	3%	2%	4%	10%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variablen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdomme, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet 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 ambulatoriets patienter

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

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulant erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk-Kardiologisk Amb. A, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 242 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	68%	22%	8%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	71%	20%	7%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	86%	11%	1%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	91%	4%	1%	4%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	77%	13%	3%	7%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	82%	15%	2%	0%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	71%	18%	4%	7%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	88%	10%	2%	1%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	63%	10%	7%	21%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.

4. Ni spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

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 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 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 ambulatoriebesøg. 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 indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 9 spørgsmål 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 ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienterne?

Herudover er de 9 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra patienter på
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal ³	222	265			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	27%	22%	31%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	23%	33%	28%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	15%	17%	13%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	6%	5%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	22%	25%	18%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	23%	26%	17%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	21%	27%	23%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	15%	16%	11%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	17%	29%	21%	23%	11%	39%

¹ 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 afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringsøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

² Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

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 ambulatorier

I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hver af undersøgelsens 9 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. 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

Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.

Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.

Ambulatoriet 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 ambulatorier. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

TABEL 7. Ventetid på Medicinsk-Kardiologisk Amb. A

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	221	260	239	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	27%	22%	22%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	54%	63%	58%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	14%	12%	16%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	5%	2%	4%	5%	1%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
	Antal = 52	Antal = 59	Antal = 36	Antal = 49	Antal = 10
Ingen ventetid (eller før tid)	21%	25%	28%	18%	20%
Under 30 minutter	54%	63%	50%	59%	80%
Mellem 30 og 60 minutter	25%	10%	14%	18%	0%
Over 60 minutter	0%	2%	8%	4%	0%

5. Ventetiden i venteværelset

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>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet

Spørgsmål: *Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt på ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	157	237	209	8.924		
Kun en læge	17%	15%	11%	22%	43%	4%
2-3 læger	48%	41%	49%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	34%	45%	41%	27%	0%	71%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Medicinsk-Kardiologisk Amb. A**

Spørgsmål: *Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	154	225	201	8.924		
Ja	25%	38%	35%	21%	3%	49%
Nej	75%	62%	65%	79%	97%	51%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

6. Stabiliteten i lægekontakten

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.
Kompetencen skal sikres	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet 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 i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Medicinsk-Kardiologisk Amb. A

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulato- rium	"Dårligste" ambulato- rium
	Antal	213	257			
Fem stjerner (enestående)	27%	25%	25%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	60%	62%	65%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	13%	8%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	6%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Ambulatoriet 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 ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem grupper af diagnosekoder.

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 vägledning 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, læggerspektiver 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 helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du var til behandling eller undersøgelse på <_____ambulatorium>
<sygehusnavn> den <_____> .

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

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

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

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

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

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

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Pårende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

Folkeskole/mellem/real
 Erhvervsudd./håndværker
 Videregående uddannelse
 Andet

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Sygehus- og kvalitetscenteret

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (betraves ud fra seneste besøg)

Ingen ventetid (eller ind før tid)
 Under 30 minutter
 Mellem 30 og 60 minutter
 Over 60 minutter
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i NN ambulatorium i forbindelse med din nuværende sygdom?

Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

Ja Nej Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer: _____

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget?
(røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer: _____

15. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (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. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål 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 fra afdelingen 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.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71	18	12	17
	2-3 besøg	81	17	2	47
	4-9 besøg	62	30	9	117
	Mere end 9 besøg	70	17	13	47
Ugedag	Mandag	67	25	8	52
	Tirsdag	71	21	9	58
	Onsdag	65	22	14	37
	Torsdag	63	31	6	49
	Fredag	100	0	0	10
Tidligere indlagt	Ja	70	22	8	151
	Nej	67	24	8	86
Søgt information	Har søgt information	61	30	9	76
	Har ikke søgt information	73	20	7	152
Køn	Mand	65	24	10	144
	Kvinde	76	20	4	94
Bopæl	Indenamtspatienter	70	22	8	233
	Udenamtspatienter	50	50	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	63	38	0	8
	40-59 år	60	31	9	95
	60-69 år	74	17	9	66
	70-79 år	79	14	7	57
	80 år eller mere	73	27	0	11
Modersmål	Dansk	68	23	8	219
	Ikke dansk	67	22	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	22	7	83
	Erhvervsudd./håndværker	66	20	14	70
	Videregående uddannelse	68	28	4	74
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	24	8	228
	Pårørende	89	0	11	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	69	23	8	238

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	19	0	16
	2-3 besøg	89	6	4	47
	4-9 besøg	63	28	9	117
	Mere end 9 besøg	71	18	11	45
Ugedag	Mandag	80	12	8	51
	Tirsdag	75	18	7	57
	Onsdag	72	17	11	36
	Torsdag	65	27	8	48
	Fredag	60	40	0	10
Tidligere indlagt	Ja	69	23	9	150
	Nej	79	16	5	85
Søgt information	Har søgt information	64	25	11	75
	Har ikke søgt information	77	19	5	151
Køn	Mand	69	22	9	142
	Kvinde	78	18	4	94
Bopæl	Indenamtspatienter	73	20	7	230
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	43	43	14	7
	40-59 år	67	24	9	97
	60-69 år	72	23	5	65
	70-79 år	86	7	7	56
	80 år eller mere	73	27	0	11
Modersmål	Dansk	72	20	8	217
	Ikke dansk	78	22	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	12	4	82
	Erhvervsudd./håndværker	67	24	9	70
	Videregående uddannelse	64	26	10	73
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	20	8	226
	Pårørende	78	22	0	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	72	20	7	236

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	6	0	17
	2-3 besøg	89	9	2	47
	4-9 besøg	86	13	1	117
	Mere end 9 besøg	84	13	2	45
Ugedag	Mandag	90	8	2	51
	Tirsdag	84	16	0	58
	Onsdag	86	11	3	36
	Torsdag	84	14	2	49
	Fredag	80	20	0	10
Tidligere indlagt	Ja	89	10	1	150
	Nej	85	14	1	86
Søgt information	Har søgt information	85	13	1	75
	Har ikke søgt information	88	11	1	152
Køn	Mand	88	11	1	142
	Kvinde	86	12	2	95
Bopæl	Indenamtspatienter	87	11	1	231
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	71	14	14	7
	40-59 år	85	14	1	96
	60-69 år	89	11	0	65
	70-79 år	89	9	2	57
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	87	11	1	219
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	83
	Erhvervsudd./håndværker	79	20	1	70
	Videregående uddannelse	88	11	1	73
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	11	1	227
	Pårørende	89	11	0	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	87	11	1	237

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	0	6	17
	2-3 besøg	93	4	2	46
	4-9 besøg	96	4	0	113
	Mere end 9 besøg	93	7	0	45
Ugedag	Mandag	96	4	0	47
	Tirsdag	97	3	0	60
	Onsdag	85	9	6	34
	Torsdag	98	2	0	48
	Fredag	90	10	0	10
Tidligere indlagt	Ja	94	5	1	150
	Nej	96	4	0	82
Søgt information	Har søgt information	96	4	0	73
	Har ikke søgt information	94	5	1	149
Køn	Mand	92	7	1	138
	Kvinde	99	1	0	94
Bopæl	Indenamtspatienter	95	4	1	226
	Udenamtspatienter	100	0	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	8
	40-59 år	97	2	1	94
	60-69 år	92	8	0	63
	70-79 år	93	5	2	56
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	95	5	0	214
	Ikke dansk	89	0	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	4	1	82
	Erhvervsudd./håndværker	96	3	1	69
	Videregående uddannelse	94	6	0	70
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	223
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	95	4	1	232

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	15
	2-3 besøg	84	11	5	44
	4-9 besøg	82	14	4	112
	Mere end 9 besøg	80	18	2	45
Ugedag	Mandag	90	8	2	48
	Tirsdag	80	16	4	56
	Onsdag	80	11	9	35
	Torsdag	79	19	2	47
	Fredag	100	0	0	10
Tidligere indlagt	Ja	82	13	5	145
	Nej	83	16	1	80
Søgt information	Har søgt information	80	14	6	70
	Har ikke søgt information	84	14	2	146
Køn	Mand	79	17	4	137
	Kvinde	88	10	2	89
Bopæl	Indenamtspatienter	82	14	4	222
	Udenamtspatienter	100	0	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	5
	40-59 år	79	16	6	90
	60-69 år	80	19	2	64
	70-79 år	88	9	4	56
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	82	14	4	208
	Ikke dansk	67	33	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	81	15	4	81
	Erhvervsudd./håndværker	81	16	3	67
	Videregående uddannelse	82	13	4	68
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	14	4	216
	Pårørende	89	11	0	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	82	14	4	226

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	11	11	18
	2-3 besøg	83	15	2	48
	4-9 besøg	86	14	0	118
	Mere end 9 besøg	80	17	2	46
Ugedag	Mandag	90	10	0	52
	Tirsdag	81	17	2	59
	Onsdag	73	19	8	37
	Torsdag	84	16	0	49
	Fredag	70	20	10	10
Tidligere indlagt	Ja	80	17	3	152
	Nej	86	11	2	88
Søgt information	Har søgt information	84	16	0	76
	Har ikke søgt information	81	15	4	155
Køn	Mand	83	15	1	145
	Kvinde	81	15	4	96
Bopæl	Indenamtspatienter	83	15	3	235
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	75	25	0	8
	40-59 år	87	13	0	97
	60-69 år	79	18	3	67
	70-79 år	81	12	7	57
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	83	14	3	222
	Ikke dansk	67	33	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	14	4	85
	Erhvervsudd./håndværker	77	21	1	71
	Videregående uddannelse	91	9	0	74
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	3	231
	Pårørende	78	22	0	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	83	15	2	241

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	17	8	12
	2-3 besøg	86	14	0	44
	4-9 besøg	74	22	4	112
	Mere end 9 besøg	73	20	7	45
Ugedag	Mandag	78	18	4	49
	Tirsdag	79	19	2	52
	Onsdag	68	24	8	37
	Torsdag	76	22	2	45
	Fredag	80	10	10	10
Tidligere indlagt	Ja	77	18	5	145
	Nej	76	22	3	78
Søgt information	Har søgt information	76	22	1	68
	Har ikke søgt information	76	18	5	146
Køn	Mand	77	20	4	137
	Kvinde	77	18	5	87
Bopæl	Indenamtspatienter	77	19	4	219
	Udenamtspatienter	50	50	0	2
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	60	20	20	5
	40-59 år	76	22	2	88
	60-69 år	75	20	5	64
	70-79 år	84	13	4	55
	80 år eller mere	64	27	9	11
Modersmål	Dansk	77	19	4	205
	Ikke dansk	56	44	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	18	5	79
	Erhvervsudd./håndværker	74	25	2	65
	Videregående uddannelse	80	16	4	69
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	4	214
	Pårørende	78	22	0	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	77	19	4	224

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	17	6	18
	2-3 besøg	92	8	0	48
	4-9 besøg	89	9	3	116
	Mere end 9 besøg	87	13	0	46
Ugedag	Mandag	94	4	2	50
	Tirsdag	88	12	0	59
	Onsdag	76	19	5	37
	Torsdag	94	4	2	49
	Fredag	90	10	0	10
Tidligere indlagt	Ja	88	11	2	152
	Nej	91	8	1	86
Søgt information	Har søgt information	83	15	3	75
	Har ikke søgt information	92	6	1	154
Køn	Mand	89	10	1	143
	Kvinde	89	9	2	96
Bopæl	Indenamtspatienter	89	9	2	234
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	88	13	0	8
	40-59 år	84	13	3	96
	60-69 år	94	6	0	65
	70-79 år	90	9	2	58
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	88	10	2	220
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	6	1	84
	Erhvervsudd./håndværker	87	11	1	71
	Videregående uddannelse	86	11	3	73
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	10	2	229
	Pårørende	100	0	0	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	89	10	2	239

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77	8	15	13
	2-3 besøg	90	5	5	40
	4-9 besøg	73	18	9	97
	Mere end 9 besøg	83	11	6	35
Ugedag	Mandag	91	5	5	43
	Tirsdag	71	17	12	42
	Onsdag	74	16	10	31
	Torsdag	79	14	7	42
	Fredag	88	13	0	8
Tidligere indlagt	Ja	82	14	5	125
	Nej	75	10	15	67
Søgt information	Har søgt information	78	15	7	59
	Har ikke søgt information	80	10	10	124
Køn	Mand	77	17	7	115
	Kvinde	83	6	10	77
Bopæl	Indenamtspatienter	80	12	8	188
	Udenamtspatienter	67	33	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	50	0	50	4
	40-59 år	81	12	8	78
	60-69 år	75	14	11	56
	70-79 år	82	14	5	44
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	78	13	9	178
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	7	3	68
	Erhvervsudd./håndværker	70	17	13	60
	Videregående uddannelse	76	15	9	54
	Andet	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	13	9	184
	Pårørende	100	0	0	7
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	79	13	8	192

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	11	89	46
	4-9 besøg	42	58	114
	Mere end 9 besøg	44	56	41
Ugedag	Mandag	29	71	45
	Tirsdag	32	68	50
	Onsdag	50	50	30
	Torsdag	37	63	43
	Fredag	33	67	9
Tidligere indlagt	Ja	38	62	130
	Nej	30	70	70
Søgt information	Har søgt information	41	59	68
	Har ikke søgt information	34	66	125
Køn	Mand	39	61	124
	Kvinde	30	70	77
Bopæl	Indenamtspatienter	35	65	196
	Udenamtspatienter	50	50	2
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	67	33	3
	40-59 år	36	64	86
	60-69 år	40	60	55
	70-79 år	24	76	46
	80 år eller mere	50	50	10
Modersmål	Dansk	35	65	184
	Ikke dansk	50	50	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	29	71	68
	Erhvervsudd./håndværker	45	55	60
	Videregående uddannelse	32	68	66
	Andet	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	36	64	194
	Pårørende	33	67	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	35	65	201

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	11	18
	2-3 besøg	90	10	48
	4-9 besøg	91	9	117
	Mere end 9 besøg	91	9	46
Ugedag	Mandag	88	12	51
	Tirsdag	95	5	60
	Onsdag	81	19	36
	Torsdag	92	8	49
	Fredag	90	10	10
Tidligere indlagt	Ja	89	11	151
	Nej	94	6	88
Søgt information	Har søgt information	87	13	76
	Har ikke søgt information	92	8	154
Køn	Mand	92	8	144
	Kvinde	89	11	96
Bopæl	Indenampatienter	91	9	234
	Udenampatienter	100	0	3
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	88	13	8
	40-59 år	91	9	97
	60-69 år	92	8	66
	70-79 år	89	11	57
	80 år eller mere	91	9	11
Modersmål	Dansk	91	9	222
	Ikke dansk	100	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	5	85
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	71
	Videregående uddannelse	89	11	73
	Andet	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	230
	Pårørende	100	0	9
Afdeling i alt	Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	91	9	240

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 oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Nogle gange er der lange ventetider dog det seneste år er det ikke så slemt.

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



Både og.

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



Tidligere var der en del ventetid, men de seneste 2-3 gange har den været yderst tilfredsstillende.

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



Normalt. Ved optagelse af hjertekardiogram er der ofte ventetid.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Fik en fin og professionel behandling.

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



Der er en vis hygge og ro. Fint nok.

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



Der har været ventetid, men ikke af generende længde.

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



Ved første besøg ventede jeg en time.

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














Der er ventetid - nogle gange mere end andre, men det er meget positivt at man bliver informeret om det, når man kommer.












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




Der var ikke nævneværdig ventetid.

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


-  *Ventetid ca. en halv time er ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Oftest over en halv times ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det har været ok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ved halvdelen for lang ventetid - ca. en halv time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Mødetiderne for mig var aftalte - og allerførst på dagen, så der var ikke opstået kødannelser.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Op til en times ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *En gang ud af de fire, var der lang ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Normal ventetid men absolut ikke generende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Personalet er meget venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En enkelt gang ventet i godt to timer ellers gennemsnitlig en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har een gang haft en ventetid på over 1,5 time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Der skal tages blodtryk, så der er nogen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Får ingen information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Godt nok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Nogle gange kom jeg til med det samme. Andre gange skulle jeg vente op til en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *En ud af otte gange ja.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En gang ventetid hos læge over to timer. Kun lidt ventetid hos diætist.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Indkaldt kl 10.00 - undersøgt kl. 11.15.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Normalt ok. Men enkelte gange lang ventetid, to gange havde diætist glemt mig, en gang var lægen der ikke og jeg fik ingen forklaring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lægerelaterede besøg giver mest ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *En enkelt gang var der ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Altid fin behandling af både læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Ved et besøg (husker ikke præcis tidspunktet) var ventetiden efter min mening for lang - blodtrykket steg kraftigt.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ventetider op til 30-40 minutter i enkelte tilfælde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg var meget tilfreds.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *En enkelt gang en halv time efter mødetid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Der var ventetid på grund af akutte patienter, hvilket sygeplejersken informerede mig om. Derfor følte jeg ikke at ventetiden var særligt generende.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år Køn: Mand












 *I gang placerede jeg mig forkert. Det er svært at finde ud af på egen hånd, hvor man skal vente.*












Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Min læge har meget indsigt i min sygehistorie - da jeg har været heldig at have haft den samme læge i 5 - 6 år.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Absolut!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De sidder og læser/søger i journaler.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Når lægen har flere samtaler med forskellige personer i løbet af nogle timer, da indskrænkes forberedelserne sikkert til kun hastigt af skimme sidste rapport samt resultat af blodprøver og hjertekardiogram.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Den sygeplejerske jeg mødte var meget velforberedt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Mange læger læser først journalen ved selve samtalen, andre er velinformerede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det har vel været som det kunne forventes. Problemfrit, bestemt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Tilsyneladende ja, men det er svært at vurdere når man ikke selv ved så meget om hvad det drejer sig om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ved seneste besøg var mit indtryk at lægen aldrig havde læst i min journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er heldig at have haft samme meget dygtige og tillidsvækkende læge gennem hele forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Det vil være godt hvis man kan have lægesamtale (10 minutter) meget tidligt eller sent på dagen - så det ikke koster en hel arbejdsdag hver gang når det er kl. 11.00.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Alle var velforberejede og venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Specielt NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Gennemlæsning af journalen fandt sted mellem hvert patientbesøg. Uden at jeg så nogle notater på bordet omkring spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Læger er næsten aldrig helt forberede, måske for lidt tid til at sætte sig ind i journalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Meget velforberejede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En ny læge hver gang, kender ikke en, og ser først journalen når man bliver kaldt ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Forskelligt - fra slet ikke til velorienteret (viden om mig om min situation).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Da jeg har været inde ved den samme læge de sidste gange, synes jeg det er en stor fordel.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Besøgene skyldes defekt hjerteklap og var en opfølgning af EKKO undersøgelse. De forskellige læger har ikke været velforberejede. Problemet er løst, idet jeg efter 10 års løbende kontrol er blevet tilknyttet een bestemt læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det kunne jeg ikke bedømme, de havde jo journalerne at læse i ved samtaler med mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand

-  *Skal først læse journalen, når man kommer ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *For mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun talt med læger to gange da jeg kun kommer hver uge for at få en injektion.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget grundig information af NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lægen læste først min journal da lægen ankom - og under min test.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *En gang ud af de fire besøg, læste lægen journalen under/i takt med samtale emnebehandling. De tre andre var lægen velforberedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har altid oplevet en velforberedt og interesseret læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har jo en stor journal som ingen ny læge, kan nå at kende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lægerne sidder og bladrer fem journaler mens vi talte sammen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har kun oplevet, af lægerne har kendt min journal.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De har ikke altid styr på hvilken medicin jeg får. Der er flere sygdomme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Skal først scanne 'papirbunken' vedrørende indlæggelser/medicin og indgåede aftaler. Går fint når man medbringer egen udarbejdede journal vedrørende eksempelvis bivirkninger, blodtryk m.m.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der blev givet fyldig orientering i en behagelig atmosfære.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har gennem mange år næsten altid haft min egen overlæge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har kun haft behov for at tale med læge et par gange, ellers blodprøver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De fleste var ikke, måtte bladre meget i journalen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lægerne var velforberejede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der manglede en 'pretest' af mig, før jeg skulle til undersøgelse hos dem - kommunikationsfejl.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Mener stadigvæk kun at jeg har talt med en sygeplejerske, men jeg kan jo huske forkert.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



NN var helt fantastisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?



Min læge er meget lyttende og forstår at fremføre sine synspunkter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Absolut!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er svært at vurdere lægens interesse. Egentlig interesse/belæring forekommer på min aktivitet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Fortsat kun meget fin kontakt med sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For det allermeste; men travlheden sætter sine spor.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Virkede forhastet - spurgte for eksempel ikke om jeg havde spørgsmål (ved seneste besøg).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Både gode og dårlige læger!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, med megen interesse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Læger er ofte lidt distræte, som om man ikke rigtig interesserer dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Igen, en ny læge som bruger meget af tiden til at bladre ens journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det fik jeg indtrykket af.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De fem gange i 2 år jeg har været der er det den samme læge to gange. Han lytter, men ikke dem der kun var der en gang. De snakker i øst og i vest.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har haft indtryk af at få gode svar, og har kunnet bruge lægerne som sparringspartnere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En enkelt undtagelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fik god kontakt med spørgsmål og svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja det synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Læger i forbindelse med ekkokardiografi var meget lidt lyttende og meddelsom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægerne lyttede meget interesseret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?



De er hjertelige og søde.

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



Absolut!

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



De har alt for travlt, men er absolut søde og venlige - alle.

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



Jeg har ingen forudsætninger for at bedømme den faglige side, men jeg har det bedste indtryk af personalet.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Udemærket.

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



Ikke kun fagligt. Det virker også betryggende at ihvertfald noget af personalet genkender én selv om det kun er efter et enkelt besøg.

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



Ved indlæggelse på afdelingen var især sygeplejerskerne meget gode til at informere og forklare.

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



Sygeplejerskerne i Ambulatoriet var/er meget meget søde og hjælpsomme. Hvorimod personalet på sengeafsnittet virkede noget 'trætte og nedkørte' (kælderetage).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Har ikke været indlagt på afdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alle er meget dygtige.


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

 *Ja, men jeg har manglet en kostvejledning omkring Marevan og grøntsager. Rosenkål, broccoli m.m.*

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

 *Sygeplejerskerne er altid gode.*


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

 *Jeg var kun indlagt i 24 timer så det fik jeg ikke så stort indblik i.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Men de har nok om ørerne.*

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

 *De læger man har hver gang er fantastisk saglige, og fortæller hvad der skal ske. Skiftende læger siger intet om, hvad der skal ske.*


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

 *Oversygeplejersken var til UG og med pil opad.*


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

 *Absolut intet at klage over.*

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

 *Ja absolut og meget omsorgsfuld.*

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

 *Kun positivt indtryk.*

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

 *Ja, altid.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *De havde tid til at tale med patienten.*

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



Meget venlige og hjemsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Meget venlige og imødekommende plejepersonale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, alle er utrolig søde og venlige også selv om der er travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Plejepersonalet var meget gode til deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Rigtig gode, kender én og de problemer man tumler med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)



Det er meget forskelligt.

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



Ventede en time for at få foretaget en blodprøve (meget utilfreds).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg skal til blodprøve d. 4 eller 5 marts og da er brevet sendt.

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



Også her var personalet hurtige og professionelle.

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



Det er til ventetid ved blodprøvetagning.

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



Absolut ja.

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



Meget ventetid ved blodprøve - mere end 50 minutter, blev sendt frem og tilbage mellem ambulatoriet og blodprøvetagningsafdelingen.

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



Ok.

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



Har ikke været til røntgen eller prøvetagning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For lang ventetid tidlig morgen.

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



Fastende blodprøve, ingen nævneværdig ventetid. Ved scanning af hjerte var der lidt ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Plejepersonalet sørgede for at ventetiden til røntgen blev kortere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Meget hurtigt og effektivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Lægen meget positiv og lyttende, når jeg spurgte om noget angående sygdommen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det er i alt en fin behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Den ventetid der er, generer ikke. Jeg er der trods alt for at blive rask, og min indsats er, at jeg venter lidt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Her svarer jeg på ventetiden i røntgenafdelingen i forbindelse med ambulatoriebesøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Når der skal tages blodprøve og eventuelt hjertekardiogram er ventetiden minimal.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De tidspunkter man får at vide bliver overholdt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetiden var rimelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)



Ikke for bivirkninger.

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



Nogle gange føler jeg at jeg får for lidt at vide i forhold til min sygdom.

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



Men man skal selv være aktiv.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Det var lidt usikkerhed om resultatet af undersøgelsen ville blive sendt til egen læge eller om jeg selv skulle kontakte afdelingen.

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



Fin forståelse for mit individuelle informationsbehov (ikke standard information).

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



Trygt og godt.

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



Det føler jeg selv, men kan ikke vide det med sikkerhed.

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



Lægen ved seneste besøg lyttede ikke/var ikke lydhør overfor usikkerhed omkring følgerne af sygdomsforløb.

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



Det synes jeg ikke, jeg måtte spørge min egen læge.

Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Forskellige læger har tit forskellige meninger.

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



Skulle af og til spørge.

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



Både skriftligt og mundtligt.

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



Jeg følte ikke at alle gav den samme forklaring om hvad der skulle.

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



Undtaget ny aftale.

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



Har fået konkrete svar og god forklaring på alle spørgsmål. Var selv forberedt hver gang med egne spørgsmål om problemer.

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



Jeg spørger, når jeg er i tvivl, og så føler jeg, at jeg får kvalificeret svar.

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



Jeg fik udleveret 2 slags tabletter. Der var ingen information om bivirkning.

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



For meget med at prøve andre piller, måske svært at finde rette dosis.

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



Kunne godt have brugt mere tid til diskussion af min sygdom, bivirkninger, forebyggelse, faresignaler med videre.

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



Fyldig orientering.

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand



God information.

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Den nye hjertemedicin gav mig hoste men det er lavet om, og ellers har alt været ret perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg gik tilfreds derfra.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg kunne måske selv have spurgt mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Igen må jeg sige, at NN var utrolig dygtig til at informere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, meget detaljeret og med stor tålmodighed med spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget dygtige sygeplejersker der informerer både generelt og individuelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Der kan være forskellige svar på stillede spørgsmål.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg talte faktisk kun rigtigt med én person.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Tak, for det meste.

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



Ja, god sammenhæng.

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



En god ide da man får andre svar end fra en læge.

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



Har mødt en læge som jeg ikke forstod. Vedkommende var udlænding og forklarede ikke godt.

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



Forvirring omkring tolkning af blodprøveværdier ved indtagelse af marevan!

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



Det var samme person jeg talte med hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har aldrig fået modstridende informationer.

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



Nej, for der var for mange læger som havde for travlt.

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



I høj grad sammenhæng.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja, det synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja det fungerede godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Har kun talt med én.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget.

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



Optimalt og solidt.

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



Der har kun været tale om undersøgelser, ikke egentlige behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, men som nævnt ikke noget godt indtryk af seneste lægekontakt.

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



Bortset fra jeg gerne ville have en undersøgelse mere.

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



Siden december 2003 har jeg være i marevan behandling, forløbet har været meget tilfredsstillende og orienteringen god. Men for få dage siden modtog jeg en skrivelse der startede således: På grund af begrænset kapacitet er det nu tid til at lade kontrollen overgå til egen læge os så videre. Det betragter jeg som en negativ udmelding - som om behandling hos egen læge er en nødløsning - er det det? Bring en mere positiv tekst i jeres brev.

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



Jeg er meget tilfreds. Jeg var til lægesamtale og det var den læge, jeg har talt med flest gange. Så går man roligt derfra.

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




For mange læger.

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




Ja meget - hertil kommer behandlingen af mig som person - meget tilfredsstillende.

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

 *En enkelt ung læge ville afslutte mig i juli 2003. Det syntes hverken jeg eller egen læge om - jeg får virkelig meget medicin og har defibrillator.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har været tilfreds, men er ikke bange for at spørge, hvis der er noget jeg har behov for at vide.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der er for lang tid mellem de forskellige undersøgelser. Uvisheden er dræbende.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De er både dygtige, venlige og seriøse.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Brev til Skejby forsinket tre uger på grund af ferie = forsinket undersøgelse på Skejby i tre måneder.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg er meget tryk ved behandling/kontrol af min sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Henvist november 2003 af egen læge. Indstillet til undersøgelse i begyndelsen af maj 2004. Uacceptabelt med så mange ventetider af måneders varighed.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Venter på opfølgning, - diagnose.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *For mange forskellige læger involveret.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja, det har været helt ok!*

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år Køn: Mand


 *Jeg tror ikke det kan være bedre, på grund af min alder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)


-  *Har nu skiftet huslæge - da han nærmest modarbejdede min sygehuslæge - især angående medicinering. Med min nye huslæge er det ok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik privatlæge ved meget/følger godt op og kender til resultatet/resultaterne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Efter en samtale med min læge fik jeg med stor undren at vide, han ikke sendte besked om mine blodprøver ind til sygehuset som han skulle have gjort gennem mange år.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ham har jeg ikke talt meget med, han har travlt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge har ikke været inddraget i forløbet, blot orienteret om resultatet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes ikke samarbejdet var ret godt - ihvertfald så vidt jeg er orienteret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fra afdelingen: ok.
Praktiserende læge: både og - virker ikke interesseret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det går jeg ud fra - kontrol sker udelukkende på sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har indtil videre kun været til opfølgning på afdelingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke drøftet det med min læge. Kommer der heldigvis ikke ret tit.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg vil helst på sygehuset for at få lavet prøver (INR) og lignende - ventetid og telefonkontakt hos egen læge er næsten håbløs - svært at få fat i egen læge pr. telefon.*

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

 *Har kun haft kontakt med afdeling b og ikke egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Min egen læge har været meget god til at skabe kontakt til afdelingen og jeg er blevet taget meget alvorlig idet jeg har en anden sygdom som ikke går så godt sammen med hjerte problemer.*

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

 *Har ikke oplevet det.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg er stort set tilfreds med behandlingen på Amtssygehuset.*

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

 *Det tog for lang tid inden min læge fik besked, jeg måtte rykke for svar.*

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

 *Min egen læge vil helst ikke blande sig.*


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

 *Så vidt jeg er orienteret, fungerer det udemærket.*


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

 *Har indtryk af manglende kommunikation, mellem hospitalets forskellige afsnit.*

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

 *Intet at klage over.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Egen læge har været meget opfølgende.*

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



*Min egen læge får alt fra sygehuset, men ved sjældent noget.
For mange læger om samme sygdom og patient, er ikke godt. En af de læger jeg har set
en gang havde ikke min journal med. Undskyldning: han kom fra byggemøde.*

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



Lægen fik sent oplysningerne.

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



Afdelingen - lægen - lokalcentret - doserede medicinen.

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



Har ikke været i kontakt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Egen læge har slet ikke været indblandet!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand



*Jeg blev sendt hjem fra sygehuset efter min indlæggelse uden at få en ordentlig samtale
med den vagthavende læge. Dagen efter ringede jeg til min egen ualmindelige dygtige
læge og fik en god samtale med hende. Fire dage senere var jeg hos min læge. Hun læste
min journal fra sygehuset op for mig. Hvis spørgsmålet menes på Ambulatoriet, var det
tip top.*

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



*Er ikke færdig med undersøgelserne, men er meget tilfreds. Lægen ualmindelig
sympatisk og forstående.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand



*Efter indlæggelse har jeg selv kontaktet min læge, for at få svar på spørgsmål der
efterfølgende dukkede op.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




*Egen læge mener ikke jeg bør afsluttes, medicinen skal reguleres nu og da - har
defibrillator fra maj 2000.*

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




Det har været optimalt.

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

 *Min tidligere læge har for nyligt solgt sin praksis, og hvilket samspil min nuværende læge har med afdelingen ved jeg ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Da praktiserende læge er ikke altid opdaterer på, eventuelt ny medicin.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kunne godt have været bedre.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Der er ingen samspil, det ville være ønskeligt, da det ville virke beroligende, hvilket er ret vigtig i sådanne alvorlige sygdomme.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Min læge er meget grundig og jeg tror de arbejder godt sammen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ingen, alt godt!*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Der går alt for lang tid inden min læge får svar.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke været ved min praktiserende læge i 4-5 måneder!!*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Samspillet mellem afdelingen og Skejby Sygehus har været dårlig (egen læge ej indblandet).*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Er ikke afsluttet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Ventetid al for lang over 4 måneder.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Egen læge kun involveret omkring receptfornyelse. Det har fungeret helt fint.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Mangler stadig eksakt diagnose, hvilket griber ind i såvel korttids- som langtidsplanlægning med videre. Har fået anbefalet aflysning af ferie. Hvad har jeg i udsigt???

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min egen læge fik besked fra sygehus, så vi sammen kunne drøfte videre medicinsk behandling.

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har aldrig drøftet min behandling på afdelingen, med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Tilbage melding til egne læge er for dårlig.

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



Ja, min egen læge har fået alt at vide.

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



Jeg var tilfreds som det er gået.

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



Har skiftet læge - den gamle afgangende var mere interesseret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det kiksede en enkelt gang, idet en besked (det brev skrevet i journalen) ikke gik videre til kontoret. Det drejede sig om at bestille tid til hjertescanning. Fejlen blev først opdaget ved sidste besøg. Det gav en ekstra ventetid på halvanden måned.










Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand




Praktiserende elæge har ikke været indblandet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand


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

-  *Det gøres så godt det er muligt indenfor de rammer og personale der er tilstede på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen kan få 5 stjerner af mig. Godt er helt i top.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg bliver godt behandlet, der hvor jeg kommer regelmæssigt. 5 stjerner giver jeg ikke, fordi der er for meget stress med at blodtryksapparatet kører fra den ene til den anden uden intimitet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gange for lang ventetid. Ingen respons fra egen læge (måske manglende eller for lang svartid hospital og læge imellem?).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg føler mig utrolig godt behandlet af et kompetent personale/læge. Meget behagelige mennesker der skal have et skulderklap i en travl hverdag.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ambulatoriet har været ok. Sengeafdelingens læge har givet modstridende oplysninger, og jeg er to gange sendt hjem med besked om der ikke var blodprop. Det var der, da jeg kom på Skejby. Det er helt uantageligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De er bare super gode. Altid smilende og giver en god behandling til hele vores familie. Der er et problem. Der er ikke parkeringsmuligheder nok, når man som jeg er dårlig gående, og har en kort gang distance.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået fin behandling. God og behagelig stemning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fordi jeg altid er blevet venlig modtaget. Sygeplejerskerne har altid et stort smil, selvom de har travlt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Lægen var god til at forklare.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I det hele taget er jeg tilfreds med ambulatoriets arbejde, og vil sige tak til hele personalet for den behandling, som jeg har fået.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg gav stjerner på grund af personalets venlighed mo patienterne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Igen må jeg vedgå at jeg ikke har indsigt nok til at underbygge min vurdering, men jeg har et godt indtryk af Medicinsk Ambulatorium.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Fordi jeg i det store hele er tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Meget tilfreds - men om det er enestående ved jeg ikke.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *For en kompetent individuel og effektiv indsats.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det er et godt klima, stor venlighed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Enestående, fordi alle gør hvad de kan for at man skal blive så godt behandlet som det er personalet muligt.*

Godt, fordi der naturligvis kan være en enkelt svipser, men en enkelt svipser ud af minimum 40 besøg - Rigtig godt gået. Stor tak.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har været yderst tilfreds med 'betjeningen'. Tak for det.

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



Afdelingen virker tilsyneladende velfungerende, med en afslappet stemning der gør at man føler sig tryk.

Ros til personalet der altid har haft den fornødne tid og aldrig virker fortravlet. Faglig dygtighed kan jeg ikke vurdere, men man føler sig i gode hænder.

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



Meget dygtige laboranter, bliver behandlet pænt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Første besøg var en scanning - her informerede lægen fint. Meget ventetid. Ved andet besøg - samtale - virkede lægen meget uforberedt og var ikke specielt god til at forklare eller svare på spørgsmål.

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



Det ville være rart at komme ind til den samme læge i forbindelse med lægesamtaler.

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



Tryk og god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har været tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde




Personalet udviste en høj grad af empati, åbenhed, ægte interesse og respekt samt faglig dygtighed. I sandhed en god behandling.

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




Jeg har fået en meget fin og professionel behandling på Medicinsk Ambulatorium - især set i forhold til flere andre afdelinger som jeg har været i kontakt med for eget vedkommende, eller mine børn. Så der er kun ros!!!


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

 *Jeg bor 15 kilometer fra Amtssygehuset - men arbejder 65 kilometer derfra - for mit vedkommende vil lægesamtaler være rigtig godt kl. 07.00 eller kl. 16.00 og der omkring. Afdelingen fungerer perfekt.*


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

 *Kompetent, seriøs, venlig og forstående - behøver ej gode ideer! Lønforhøjelse til alle.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Passer til mit indtryk af afdelingen og lægerne.*

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

 *Jeg synes at jeg har fået en god behandling og en god service.*


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

 *Jeg var helt igennem tilfreds med mit ophold og plejen, samt tilfreds med behandling og information med videre.*

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

 *Fordi jeg synes at de er meget søde og forstående alle sammen.*


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

 *Jeg har været tilfreds, de har været som jeg havde forventet søde og forstående.*


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

 *God behandling af alle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg burde nok have givet 5 stjerner; men hvad skal jeg så gøre hvis det bliver endnu bedre? De negative ting er så få og små, at de ikke er værd at nævne.*

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

 *God og venlig ekspedition, det ville være rart at se et ansigt mere end een gang, personalet er ind imellem temmelig stresset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg er altid blevet behandlet dejligt så derfor fik de disse stjerner.*

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



Tingene fungerer, trods den korte ventetid.

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



Jeg føler at undersøgelserne omkring min sygdom har været grundig og informationen tilfredsstillende.

Med undtagelse af en enkelt konsultation har jeg været godt tilfreds.

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



Jeg er tilfreds.

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



Jeg har ikke noget at klage over. Er altid blevet behandlet pænt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg har bedt om at blive fulgt af en læge, som jeg er godt tilfreds med samt med den sammenhæng det giver for mig. Det betyder meget for min oplevelse af at blive taget alvorligt.

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



Jeg blev behandlet godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



1) Kompetent behandling af 'fast' læge. 2) Man bør tilstræbe samme behandler (læge). 3) Formindske ventetiden.

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



For personalet er hjælpsom og smiler trods travlhed.

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




Jeg var meget godt tilfreds. De var flinke.

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



De respekterer mig og giver mig al den information jeg har behov for. Er yderst tilfreds med behandlingen på sygehuset af personalet.

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

 *Alt i alt er jeg meget godt tilfreds, dog mangler jeg informationsmateriale omkring grøn kost.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Tre stjerner: Lægerne skal til at interessere sig lidt mere for en almindelig patient som mig. Jeg tror de kun synes alvorlige tilfælde er værd at beskæftige sig med.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg har været godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Såvel læger som øvrige personale er venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Udemærket tilfreds efter omstændigheden.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Kunne godt tænke mig en ny undersøgelse. Bypass opereret december 1999.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg finder det uheldigt/indiskret, at resultatet af blodtryksmålingen forkyndes med høj stemmeføring ud over hele venteværelset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Altid blevet venlig behandlet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg var godt tilfreds. Jeg har ikke andet at måle med.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg synes, at der hersker en god ro på afdelingen, og de er gode til at arbejde sammen læger/sygeplejersker - og der er mange smil, og det er meget vigtig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Lægerne skal følge patienten noget mere op efter besøg, samt ved ændring af medicin.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



God og venlig behandling, men for mange forskellige læger, som gør en lidt usikker på ens egentlige tilstand samt videre behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Altid en god behandling af læge og personale.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi det øger min tryghed og livskvalitet i det hele taget, at et velkvalificeret personale jævnligt kontrollerer min helbredstilstand med videre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg kan sige jeg har været meget godt tilfreds med behandlingen, alle har været meget søde ved mig, både læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Har indtryk af god faglig viden. Er venlige - trods stor arbejdsbyrde og travlhed. Elektronisk journal mellem de forskellige afsnit.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har været godt tilfreds med personalet, og samtaler med læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det er et rart og trygt sted at komme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetiden er meget irriterende. Lægerne har sjældent læst på journaen. Jeg føler at lægerne en del gange virker uerfarene og uden kompetence med hensyn til videre behandling af medicinering

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi ingen ventetid, lægen var udemærket, i det hele taget en fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har følt mig godt behandlet.

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



Fordi min oplevelse generelt har været god på Medicinsk Ambulatorium A.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg ville gerne at det var den samme læge hver gang.

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



Fordi personalet fortjener ros, da de er søde og venlige, selv når der virker til at være travlt. Desuden er det en vældig sød og rar diætist, der er tilknyttet afdelingen. Hun bør også have ros. Det eneste jeg savner er, at det er den samme læge, der er der hver gang.

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



Fordi jeg generelt var tilfreds med hele behandlingsforløbet på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Synes alt i alt at det glider selvom at personalet har meget om ørerne.

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



Jeg har været godt tilfreds.

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



Alt har været i orden.

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



*Enestående: til afdelingen til personalet der. Til afdelingen for blodprøve.
Godt: for lægen.*

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



Læge og personale har for travlt.

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



Altid masser af søde sygeplejersker og læger så man helt glemmer man er lidt syg.

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



God hurtig behandling.

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



Da jeg var fuld tilfreds med det.

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



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Enestående: Bliver altid taget godt imod, sygeplejerske er utroligt søde, altid tid til en snak - (ikke kun om sygdom) hvilket, er meget værd for mig.

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



Alle er utrolig søde og den læge, som jeg har, er meget dygtig. Jeg får en god behandling og er der lidt ventetid bliver det både sagt og undskyldt.

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



På alle områder en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Alle forsøger at hjælpe, men alle ved ikke nok om patienten. For mange slags patientgrupper i små lokaler!

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



Fin lægelig behandling - men fejl vedrørende ordinerings af medicin - samt manglende registrering i sygejournal af udstedning af lægeerklæring!

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



Jeg har altid følt mig godt og venligt behandlet - men det ville være en fordel med knapt så stor udskiftning af læger, også selv om jeg føler, at jeg har haft en god kontakt med de læger der har behandlet mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fin behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



For lang ventetid.

P.S. sygehuset mangler pakeringspladser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Man møder en ny læge hver gang man har et mødetidspunkt. Største problem.

Plejepersonalet ok.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg er tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Man skulle kunne møde den samme læge hver gang.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er ualmindelig godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lægen god til at forklare sygdommens behandling og konsekvensen for behandlinger ligesom mulighederne beskrives.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi svarerne på mine spørgsmål til den meget flinke læge var så selv 'maren i kæret' kunne forstå dem. Så derfor 5 stjerner - tak.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Efter min hjerteoperation skulle ambulatoriet undersøge mig efter tre måneders forløb. Der gik fem måneder og jeg måtte selv rette henvendelse om undersøgelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er hjerteopereret - og hele vejen igennem rehabiliteringsprogrammet har jeg - hos alle - mødt en enestående forståelse for min situation.

Hertil kommer undersøgelserne/lægesamtalerne altid har været planlagt således at lægesamtalen har fundet sted hos den samme læge. Kontakten til de samme personer er særdeles betryggende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det kunne ikke være bedre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Personalets venlighed og vejledning.

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



De var flinke.

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



*Jeg er godt tilfreds med behandlingen, kun synes jeg, der er for mange forskellige læger.
Jeg kender dem ikke.*

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



*Personalets travlhed uacceptabelt.
Dæmpet musik = nyt læsestof.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg er blevet behandlet venligt og seriøst, og har følt mig 'i gode hænder'.

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



Kan ikke svare på nogle af jeres spørgsmål, da jeg først skal til lægesamtale i marts.

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



På grund af skiftende læger. Mangler en kontaktsygeplejerske.

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



*Har personligt fået de informationer og den pleje jeg kunne forvente, måske endda
udover egne forventninger.*

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



Dem jeg mødte var flinke og rare mennesker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi man generelt er meget hjælpsomme!

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



Altid et medlevende personale, såvel information som sygeplejersker. Giver personalet samtlige stjerner der findes for virkelig god behandling. Er altid friske, og lægen har tid til at samtale med en.

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



Forskellige læger hver gang, nogle gider ikke høre på hvad man siger. For lang tid fra man bliver syg - hvad man fejler. Alt for lang tid mellem undersøgelserne fra start til slut over et halvt år.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Venligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi jeg altid føler mig godt betjent inden for en rimelig ventetid.

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



For det første og mest vigtige at ventetiden ikke er for lang (det er der på Skejby) dernæst at personalet informerer mig i et klart og tydeligt sprog så man aldrig er i tvivl om hvad der skal foregå og det kan I takke NN for.

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



Jeg har aldrig følt ventetid som et problem. Jeg føler mig godt tilpas på Ambulatoriet. Enten skal man have ugeblade af nyere dato i venteværelset, ellers skal man slet ingen have.

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



God modtagelse. God information.

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



Fordi alle har fungeret fortrinligt.

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



Fordi jeg var godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



God og professionel behandling. Desværre skiftende læger ikke den samme to gange i den tid jeg har været i Ambulatoriet ellers fin behandling.

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



For at give min støtte til et godt sygehusvæsen.

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



De er meget på med omsorg, har du det godt, der er drikke, være altid hjælpsomme og føles meget nærværende

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



Svar: Jeg sagde tak for god behandling da jeg gik derfra.

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



For mange læger.

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



Ventetiden var for lang med hensyn til indkaldelse.

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



Fordi jeg var tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Tæt på enestående - men vi kan altid udvikle og blive bedre. Jeg har altid fået en rigtig god behandling på afdelingen. Men efter at jeg er blevet tilknyttet en fast læge (som jeg har god kontakt med) oplever jeg behandlingen og kontakten endnu bedre.

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



Ualmindelig god. Både til afdeling og Ambulatoriet. Flink personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Sygeplejerskerne virker meget venlige og engagerede, lægerne yderst velforberedte og informerede.

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



Afdelingen fungerer godt. Man møder altid positive mennesker her, der er meget hjælpsomme. Det store problem her (og andre afdelinger) er at man aldrig møder den samme læge mere end en gang. Det må være meget ineffektivt.

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



For mange forskellige læger, gode sygeplejersker, for lang ventetid.

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



Jeg har igennem fem et halvt år besøgt den samme læge, og har kun ros, at sige om det øvrige personale.

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



Normalt er jeg godt tilpas med afdelingen men pga at brev til Skejby var forsinket 3 uger (ferie), hvilket betød forsinkelse af undersøgelse på Skejby med 3 måneder, så giver jeg kun fire stjerner.

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



De er søde og meget flinke til at hjælpe mig.

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



En kompetent læge og venlige imødekommende sygeplejersker.

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



En god oplevelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Altid venlig og hjælpsomme.

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



Usædvanlig god behandling.

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



Alle var smilende og tog godt imod en.

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




Har altid fået en første klasses behandling af personale og læger under 6 indlæggelser.

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




Jeg føler mig godt behandlet.

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

 *Fordi jeg faktisk ikke har noget at beklage mig over. Jeg er blevet behandlet særdeles godt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Venlighed, smil, forståelse, aktiv lytning, omsorg, interesse, husker hvem man er, tryghed, tillid, hjælpsomhed.*

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

 *Altid mødt venlig og imødekommende 'betydning' samt god information.*

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

 *Fordi man får indtryk af at det er dygtige og engagerede personer der er ansat. Det er trygt at komme hos jer - umiddelbart er der tale om yderst kompetente ansatte. Flot!*

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

 *Ros.*


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

 *Jeg har fået en god behandling den kunne nok ikke være bedre.*


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

 *For mange forskellige læger. Ikke alle med ekspertise i min sygdom. Ellers fint.*


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

 *Fordi man altid bliver godt modtaget, undersøgt grundigt og får god besked. Under min sygdom (startede i 1998) har jeg været i behandling 'flere steder' på Amtssygehuset og i Skejby. Jeg er imponeret og altså nu fyldt 70 år.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Søde behagelige mennesker. Bør effektiviseres yderligere. Har for få konsultationsrum. Skulle strippe på gangen ved afmontering af blodtryksdøgnmåler.*

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

 *Ingen problemer, altid samme læge. (NN i de 10 jeg er kommet her).*

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



Læger havde ikke set på papierne inden samtale.

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



Professionel behandling. Smilende/venlig 'service'. Ingen generende ventetid.

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



Jeg synes at jeg er behandlet godt.

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



Fordi jeg fik en venlig og professionel behandling, både af læger og plejepersonale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi jeg altid får en sikker og kyndig behandling angående min sygdom.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



5 stjerner for personalet. 1 stjerne for afdelingens fysiske tilstand. Jeg har osteoporose og kan kun sove i en hæve-sænke seng, hvilket ikke lod sig fremskaffe. Jeg var der heldigvis kun et døgn.

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



God behandling af personalet.

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



Stor ros til plejepersonalet. Kontakt med færre forskellige læger ønskeligt.

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



Det er altid en positiv oplevelse, trods sygdom, at komme til kontrol på Ambulatorisk A. De positive strømninger fra personalet gør en glad.

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



Jeg har haft blodpropper, og alle jeg har været i kontakt med har gjort deres yderste for, at jeg skulle have det godt. Selvom der er travlt, bliver alting lavet med et smil, og der er ikke noget der bliver 'jappet' i gennem, fordi der er tryk på, det hele ja det er bare helt i top.

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



De ansatte i afdelingen var alle meget venlige og smilende!

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



Dygtig personale, omsorgsfuld, menneskelig tilknytning læge - patient er mangelfuld for mange skiftende læger.

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



Jeg har været glad og tilfreds med at komme på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg synes afdelingens personale er søde og hjælpsomme, men det vil være et meget stort fremskridt hvis man fik et par faste læger. De tykke papirjournaler burde udskiftes med EDB, så lægerne lettere kan finde relevante oplysninger.

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



Stor venlighed og imødekommenhed hos personalet.

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



Jeg synes behandlingen var god og havde efter behandlingen fået besvaret alle mine spørgsmål med hensyn til undersøgelsen.

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



Tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi det var velfortjent.

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



Fordi jeg altid er blevet behandlet godt.

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



Det ville klart være godt og beklageligt med samme læge - de fleste gange - hvor/når jeg har prøvet det oplever jeg en fortsat og opfølgende behandling.

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



Fordi jeg er godt tilfreds.

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



Jeg er normalt blevet godt modtaget men efter der er kommet skranke er det blevet mere upersonligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det er bestemt helt ok. Selvfølgelig er der lidt ventetid. Og der burde være åbent fredag eller bare lægere i øvrigt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Den service har været meget fin. Også ventetiden for mig. Den passer fint til min situation.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Med indkaldelse et halvt år før er det måske ikke så mærkeligt at nogle udbliver/glemmes.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er søde og rare.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg blev glædeligt overrasket over hvor venlige og personlige personalet var, trods deres til tider store arbejdspress. De sygeplejersker jeg havde mest at gøre med kunne tilmed huske mit navn fra gang til gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er blevet godt informeret. Fordi sygeplejerskerne har haft 'fingeren på pulsen' med hvordan min sygdom har påvirket mig og mit liv.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Personalet er meget imødekommende, og har altid tid til at snakke med en. Og meget omsorgsfulde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

