

Hæmatologisk Ambulatorium B
Århus Sygehus

3. måling

Hæmatologisk Ambulatorium B

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. 417

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:

Hæmatologisk Ambulatorium B, 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:

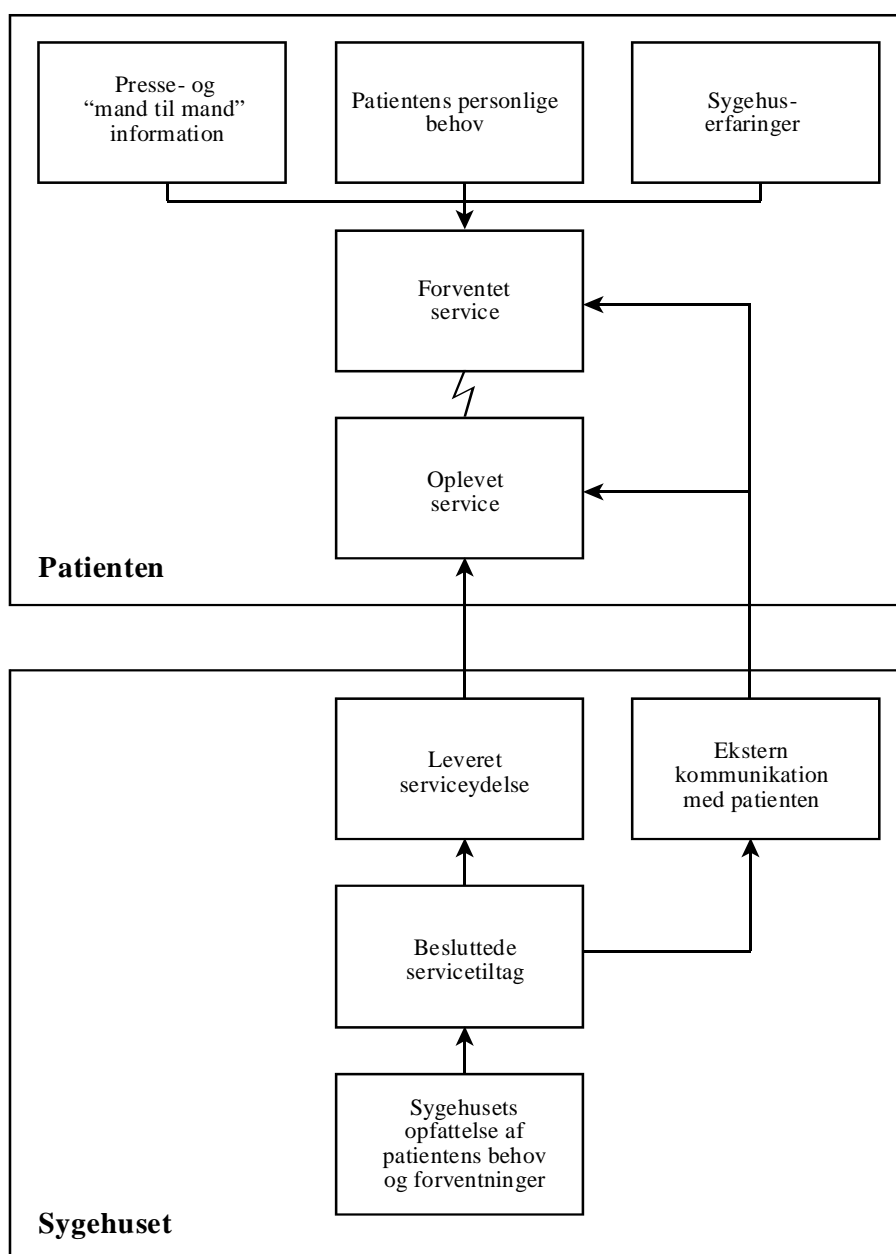
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

**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 successer)
- 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	Hæmatologi
Antal indlagte	2.295
Heraf akut indlagte	1.176
Heraf planlagte	1.119
Gennemsnitligt antal sengedage	6,6
Belægningsprocent	86,8
Antal senge	48,3 (incl. 3 hotel)
Enestuer	8
Tomandsstuer	12
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	4
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	7.207
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	4.740
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	26
Plejepersonalestillinger	81,67
Lægeseekretærstillinger	10,57
Samlet budgetramme	74,7

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om Afdelingen

Afdelingens Målsætning

Den overordnede målsætning i Hæmatologisk afdeling er at skabe og sikre den bedste kvalitet i diagnosticering, behandling, pleje og service af den hæmatologiske patient og dennes pårørende.

Afdelingen har defineret kvalitet ud fra 3 vinkler:

1. Faglig kvalitet (i alle kerneydelser samt forskning og udvikling indenfor diagnostik, pleje, og behandling samt udvikling inden for service)
2. Organisatorisk kvalitet (udnyttelse af ressourcer, patientforløb og – overgange, interne og eksterne arbejdsgange og rutiner, samarbejde, arbejdsmiljø og arbejdstilrettelæggelse)
3. Brugeroplevet kvalitet (patient og pårørendes syn på faglig og organisatorisk kvalitet herunder forventninger og ønsker)

Behandlinger i afdelingen:

Siden 1.3.1999 har Hæmatologisk afdeling fungeret som specialafdeling for patienter med alle former for hæmatologiske sygdomme, samt haft landsdelsfunktion på udvalgte behandlingsområder herunder høj dosisbehandling med stamcellestøtte (tidligere kaldet knoglemarvstransplantation). Behovet for at kunne give denne behandling til svært syge patienter med udvalgte sygdomme er siden 1999 fordoblet således, at ca. 60 patienter/år har brug for at få denne behandling.

Afdelingen modtager og behandler patienter fra Århus Amt samt fra Nordjyllands Amt, Vejle Amt, Viborg Amt, Ringkøbing Amt og enkelte patienter fra Sønderjyllands Amt.

Udvikling og forskning

Klinisk forskningsenhed og protokollerede behandlinger:

Afdelingen har siden 1999 haft som mål at deltage i, starte/udvikle og tilbyde så mange protokollerede behandlinger som muligt for at styrke evidensen i behandlingen på nationalt og internationalt plan. P.t. indgår afdelingen i 19 behandlingsprotokoller. Til at styre disse er klinisk forskningsenhed en krumtap. Denne er nu konstitueret med formand og ansatte, der holder styr på både nuværende, gamle og nye protokoller samt økonomi i forbindelse hermed.

Diagnostik i to speciallaboratorier:

I afdelingens to laboratorier foretages der rutinediagnostik indenfor det hæmatologiske speciale. Samtidig er der tilknyttet medicin- og biologi- Ph.d.-studerende og begge steder pågår der forskning og udvikling indenfor specialdiagnostik på højt internationalt niveau. Målet med forskningen er bl.a. at nogle af resultaterne kan/skal implementeres som rutinediagnostik mhp validering og monitorering af sygdom og behandling.

Siden januar 2004 diagnosticeres alle børn på Børneonkologisk afdeling på Skejby Sygehus i afdelingens 2 speciallaboratorier.

Kvalitetssikring af sygeplejen:

Afdelingen har i 2003/04 arbejdet med kvalitetssikring og udvikling af sygeplejestandarder mhp at fastlægge evidens på udvalgte områder, der har stor betydning for det enkelte patientforløb. Afdelingen har valgt en implementeringsmetode af ny viden og sygeplejestandarder. Ved hjælp af et kandidat-studie, skal denne implementeringsmetode måles og vurderes som metode ud fra de mål, der er opsat.

Nyt og forbedret spisemiljø i Hæmatologisk afdeling:

I 2002 fik afdelingen tildelt økonomiske midler fra Århus Amt til at udvikle og afprøve et nyt ernæringskoncept. Konceptet gik ud på at producere speciel energi-, vitamin- og kalorierig mad til meget småt-spisende patienter i intensiv kemoterapi, der samtidig kan rumme en her og nu fleksibilitet mhp patientens mad ønsker. Samtidig skulle spisetiderne udvides, varm mad serveres om aftenen og alle mellemmåltider skulle opprioriteres og gøres energitætte.

Afdelingen har ombygget modtagekøkkener til produktionskøkkener, ansat økonoma og køkkenassistenter og udviklet et spisemiljø og madtilbud, der skal sikre, at patienter kan tilbydes den bedste og mest ernæringsrigtige mad, samt tilbyde pårørende at spise sammen med deres ofte langtidsindlagte mand eller kone / mor eller far.

Det nye ernæringskoncept har fungeret siden 12.maj 2003. Det har været et meget stort projekt, der har indlemmet 5 personalegrupper, krævet undervisning og uddannelse af alle 5 faggrupper, højt informationsniveau til patienter og pårørende og tæt opfølgning for afdelingens ernæringsgruppe. Der har været gennemført kostregistrering af 40 patienter før konceptet gik i gang, interview og udsendt spørgeskemaer til hhv. 25 og 50 patienter, udarbejdet 2 patientinformationer, der er tilsendt 6 patienter og pårørende og 4 andre faggrupper inklusiv 2 journalister mhp sikring af sprog og forståelse. I 2004 skal der atter gennemføres en kostregistrering af 40 patienter for at måle om der er sket en forskel i patientens energiindtag.

Den elektroniske patientjournal-udvikling af medicinmodulet:

Afdelingen har været hovedafdeling i udviklingen af medicindelen i den elektroniske patientjournal siden 2001. Vi har gennemført to x pilotdrift i to måneder i hhv. 2002 og 2003 – mhp afprøvning og validering af funktionaliteten i medicinmodulet.

Afdelingen påbegynder egentlig drift af medicinmodulet den 6.9.2004, når den nyeste version af medicinmodulet er klar til drift juli 2004.

Servicemål, belægningsituation og nye behandlinger

Afdelingen har atter oplevet en massiv overbelægning fra sommeren 2003 og frem til nu. Mange dårlige patienter er blevet henvist og behandlet, trods massive besparelser pr.1.7.2003 i hele amtet og i

alle afdelinger. Disse forhold har trukket meget store veksler på samtlige personaler og kan tydelig mærkes i den service, patienterne oplever i afdelingen. Trods optimal opfyldelse af servicemål med ventetid og behandlingsgaranti, kan besparelser og samtidige store aktivitetsudvidelser ikke undgås at mærkes. Ny virksom og meget dyr medicin er tilbudt patienterne. Dette har haft afsmittende effekt på alle andre faggruppers arbejde, og den intensive kemoterapi eller behandling med nye antistoffer afføder mange nye krav og indsats i intensive plejeforløb og særlige hygiejniske foranstaltninger.

At patienter og pårørende har mærket dette, er vi som afdelingsledelse ikke i tvivl om. Samtidig glæder vi os på patienternes vegne over at kunne tilbyde disse behandlinger, til trods for de meget knappe ressourcer.

Om andre aktiviteter i Hæmatologisk afdeling se venligst afdelingens årsberetning

<http://www.aas.auh.dk/afd/afdb/dk/oversigtaarsberetning.htm>

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Hæmatologisk Ambulatorium B**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	369	264
Alder		
0-18 år	1%	1%
19-39 år	15%	8%
40-59 år	32%	27%
60-69 år	24%	31%
70-79 år	21%	22%
80 år eller mere	7%	12%
Køn		
Mand	54%	56%
Kvinde	46%	44%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 72

Der er udsendt i alt 369 breve til ambulatoriepatienter på

Hæmatologisk Ambulatorium B 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 264 skemaer, svarende til en svarprocent på 72. 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 - 238 svar. (1. gang)

februar 2002 - 266 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 ambulatorier. 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 ambulatorier, 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 ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier 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
Hæmatologisk Ambulatorium B, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	238	266	264	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	12%	2%	3%	23%
2-3 besøg	17%	18%	16%	31%
4-9 besøg	35%	35%	39%	31%
Mere end 9 besøg	36%	45%	43%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	46%	40%	45%	41%
Nej	54%	60%	55%	59%
Alder				
0-18 år	0%	1%	1%	9%
19-39 år	13%	12%	8%	22%
40-59 år	30%	30%	27%	33%
60-69 år	19%	27%	31%	17%
70-79 år	28%	20%	22%	14%
80 år eller mere	9%	11%	12%	5%
Køn				
Mand	50%	48%	56%	45%
Kvinde	50%	52%	44%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	98%	89%	90%	90%
Udenamtspatienter	2%	11%	10%	10%
Modersmål				
Dansk	97%	97%	97%	96%
Ikke dansk	3%	3%	3%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	41%	38%	36%	33%
Erhvervsudd./håndværker	29%	27%	25%	27%
Videregående uddannelse	25%	29%	28%	33%
Andet	5%	5%	12%	7%
Søgt information				
Har søgt information	29%	37%	40%	36%
Har ikke søgt information	71%	63%	60%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	94%	97%	96%	90%
Pårørende	6%	3%	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 ambulanserfaring? 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 Hæmatologisk Ambulatorium B, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 264 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	64%	27%	8%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	79%	16%	2%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	91%	6%	1%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	82%	5%	0%	14%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	70%	15%	7%	8%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	83%	12%	2%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	75%	14%	0%	11%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	91%	6%	0%	2%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	61%	8%	3%	28%

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 Hæmatologisk Ambulatorium B, 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					
	238	266	264			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	43%	40%	35%	32%	17%	49%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	28%	21%	19%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	16%	11%	7%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	10%	7%	5%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	32%	28%	24%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	27%	19%	14%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	26%	18%	16%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	15%	10%	7%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	19%	23%	15%	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 Hæmatologisk Ambulatorium B

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	230	261	255	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	25%	21%	20%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	54%	49%	53%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	15%	23%	21%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	6%	6%	7%	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 = 53	Antal = 40	Antal = 50	Antal = 47	Antal = 55
Ingen ventetid (eller før tid)	23%	18%	16%	19%	18%
Under 30 minutter	43%	60%	46%	57%	64%
Mellem 30 og 60 minutter	25%	15%	30%	21%	13%
Over 60 minutter	9%	8%	8%	2%	5%

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	194	244	232	8.924		
Kun en læge	18%	19%	15%	22%	43%	4%
2-3 læger	45%	52%	53%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	37%	29%	32%	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**Hæmatologisk Ambulatorium B**

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	187	241	234	8.924		
Ja	26%	22%	21%	21%	3%	49%
Nej	74%	78%	79%	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 Hæmatologisk Ambulatorium B

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" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	223	263			
Fem stjerner (enestående)	23%	27%	29%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	61%	62%	65%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15%	11%	5%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	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” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, 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 Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du 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? (besvares 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 velforberejede, 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: _____

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.

Førløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	0	7
	2-3 besøg	76	19	5	37
	4-9 besøg	59	30	10	96
	Mere end 9 besøg	64	28	9	105
Ugedag	Mandag	75	19	6	53
	Tirsdag	65	30	5	40
	Onsdag	45	43	12	51
	Torsdag	69	22	10	51
	Fredag	70	22	7	54
Tidligere indlagt	Ja	64	30	6	114
	Nej	66	24	9	137
Søgt information	Har søgt information	57	32	11	101
	Har ikke søgt information	69	24	7	152
Køn	Mand	69	25	6	144
	Kvinde	60	29	11	112
Bopæl	Indenamtspatienter	66	26	8	227
	Udenamtspatienter	56	40	4	25
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	42	32	26	19
	40-59 år	64	29	7	69
	60-69 år	70	24	6	79
	70-79 år	71	25	4	56
	80 år eller mere	57	30	13	30
Modersmål	Dansk	64	28	8	242
	Ikke dansk	86	14	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	22	8	92
	Erhvervsudd./håndværker	62	32	6	63
	Videregående uddannelse	60	31	9	70
	Andet	59	28	14	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	27	8	248
	Pårørende	50	40	10	10
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	65	27	8	259

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	83	17	0	36
	4-9 besøg	84	15	1	95
	Mere end 9 besøg	76	20	4	105
Ugedag	Mandag	85	15	0	53
	Tirsdag	82	16	3	38
	Onsdag	84	10	6	50
	Torsdag	78	22	0	51
	Fredag	80	18	2	55
Tidligere indlagt	Ja	81	17	2	115
	Nej	83	14	2	133
Søgt information	Har søgt information	75	23	2	101
	Har ikke søgt information	85	13	2	149
Køn	Mand	80	19	1	144
	Kvinde	83	15	3	109
Bopæl	Indenamtspatienter	81	17	2	223
	Udenamtspatienter	77	19	4	26
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	63	32	5	19
	40-59 år	81	15	4	67
	60-69 år	80	19	1	79
	70-79 år	84	16	0	56
	80 år eller mere	90	10	0	29
Modersmål	Dansk	82	16	2	239
	Ikke dansk	71	29	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	11	1	89
	Erhvervsudd./håndværker	75	22	3	63
	Videregående uddannelse	81	17	1	70
	Andet	72	24	3	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	17	2	245
	Pårørende	70	20	10	10
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	81	17	2	256

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	89	11	0	36
	4-9 besøg	92	6	2	96
	Mere end 9 besøg	94	5	1	106
Ugedag	Mandag	92	6	2	53
	Tirsdag	92	8	0	39
	Onsdag	92	8	0	51
	Torsdag	94	4	2	50
	Fredag	93	5	2	55
Tidligere indlagt	Ja	91	7	2	114
	Nej	94	5	1	136
Søgt information	Har søgt information	93	6	1	102
	Har ikke søgt information	92	7	1	149
Køn	Mand	96	3	1	144
	Kvinde	88	10	2	111
Bopæl	Indenamtspatienter	92	6	1	225
	Udenamtspatienter	92	8	0	26
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	95	5	0	20
	40-59 år	94	6	0	67
	60-69 år	91	6	3	79
	70-79 år	89	9	2	56
	80 år eller mere	97	3	0	30
Modersmål	Dansk	92	7	1	241
	Ikke dansk	100	0	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	7	1	90
	Erhvervsudd./håndværker	89	11	0	63
	Videregående uddannelse	97	3	0	70
	Andet	90	3	7	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	6	0	247
	Pårørende	80	0	20	10
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	93	6	1	258

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	4
	2-3 besøg	94	6	0	31
	4-9 besøg	95	5	0	81
	Mere end 9 besøg	94	6	0	99
Ugedag	Mandag	98	2	0	45
	Tirsdag	94	6	0	33
	Onsdag	96	4	0	47
	Torsdag	98	2	0	45
	Fredag	94	6	0	48
Tidligere indlagt	Ja	95	5	0	110
	Nej	95	5	0	111
Søgt information	Har søgt information	95	5	0	94
	Har ikke søgt information	95	5	0	131
Køn	Mand	96	4	0	128
	Kvinde	93	7	0	97
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	0	197
	Udenamtspatienter	100	0	0	25
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	83	17	0	18
	40-59 år	92	8	0	66
	60-69 år	96	4	0	73
	70-79 år	98	2	0	43
	80 år eller mere	100	0	0	23
Modersmål	Dansk	95	5	0	213
	Ikke dansk	83	17	0	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	5	0	79
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	0	59
	Videregående uddannelse	95	5	0	60
	Andet	88	12	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	220
	Pårørende	86	14	0	7
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	95	5	0	228

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	6
	2-3 besøg	71	21	9	34
	4-9 besøg	79	13	8	91
	Mere end 9 besøg	73	18	8	98
Ugedag	Mandag	84	10	6	50
	Tirsdag	77	10	13	39
	Onsdag	62	28	11	47
	Torsdag	78	18	4	49
	Fredag	81	15	4	47
Tidligere indlagt	Ja	75	18	7	110
	Nej	77	15	8	124
Søgt information	Har søgt information	78	16	6	98
	Har ikke søgt information	74	16	9	140
Køn	Mand	78	16	6	140
	Kvinde	73	16	11	100
Bopæl	Indenamtspatienter	77	15	8	213
	Udenamtspatienter	70	30	0	23
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	72	17	11	18
	40-59 år	75	17	8	63
	60-69 år	81	14	5	78
	70-79 år	76	18	6	51
	80 år eller mere	71	11	18	28
Modersmål	Dansk	77	15	8	226
	Ikke dansk	43	43	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	13	10	84
	Erhvervsudd./håndværker	73	20	7	60
	Videregående uddannelse	76	16	7	67
	Andet	74	19	7	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	15	8	232
	Pårørende	40	50	10	10
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	76	16	8	242

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	100	0	0	6
	2-3 besøg	83	14	3	36
	4-9 besøg	86	11	3	95
	Mere end 9 besøg	86	14	0	104
Ugedag	Mandag	81	17	2	52
	Tirsdag	93	8	0	40
	Onsdag	84	14	2	51
	Torsdag	84	14	2	50
	Fredag	90	8	2	51
Tidligere indlagt	Ja	85	13	2	115
	Nej	86	12	2	131
Søgt information	Har søgt information	82	17	1	103
	Har ikke søgt information	89	9	2	147
Køn	Mand	89	10	1	142
	Kvinde	81	16	3	110
Bopæl	Indenamtspatienter	86	13	1	224
	Udenamtspatienter	80	16	4	25
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	70	30	0	20
	40-59 år	85	12	3	68
	60-69 år	89	10	1	79
	70-79 år	85	13	2	55
	80 år eller mere	89	11	0	28
Modersmål	Dansk	85	13	2	240
	Ikke dansk	100	0	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	9	2	92
	Erhvervsudd./håndværker	82	16	2	62
	Videregående uddannelse	85	15	0	71
	Andet	85	12	4	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	13	1	246
	Pårørende	75	13	13	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	86	13	2	254

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	100	0	0	4
	2-3 besøg	94	6	0	32
	4-9 besøg	85	14	1	87
	Mere end 9 besøg	82	18	0	100
Ugedag	Mandag	83	17	0	46
	Tirsdag	81	19	0	37
	Onsdag	82	18	0	45
	Torsdag	83	15	2	48
	Fredag	90	10	0	48
Tidligere indlagt	Ja	81	19	1	108
	Nej	89	11	0	118
Søgt information	Har søgt information	83	17	0	95
	Har ikke søgt information	85	14	1	133
Køn	Mand	85	15	1	136
	Kvinde	84	16	0	97
Bopæl	Indenamtspatienter	84	16	0	207
	Udenamtspatienter	88	13	0	24
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	83	17	0	18
	40-59 år	81	19	0	64
	60-69 år	86	14	0	70
	70-79 år	81	17	2	48
	80 år eller mere	90	10	0	29
Modersmål	Dansk	84	15	0	221
	Ikke dansk	83	17	0	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	0	82
	Erhvervsudd./håndværker	80	20	0	60
	Videregående uddannelse	83	17	0	64
	Andet	88	8	4	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	0	226
	Pårørende	63	25	13	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	84	15	0	234

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	4
	2-3 besøg	89	11	0	38
	4-9 besøg	95	5	0	96
	Mere end 9 besøg	92	7	1	106
Ugedag	Mandag	92	8	0	53
	Tirsdag	98	3	0	40
	Onsdag	94	6	0	51
	Torsdag	94	6	0	50
	Fredag	91	8	2	53
Tidligere indlagt	Ja	96	4	0	116
	Nej	91	8	1	134
Søgt information	Har søgt information	89	11	0	102
	Har ikke søgt information	96	3	1	149
Køn	Mand	94	6	0	144
	Kvinde	92	7	1	111
Bopæl	Indenamtspatienter	92	8	0	226
	Udenamtspatienter	100	0	0	26
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	80	20	0	20
	40-59 år	91	9	0	68
	60-69 år	95	4	1	78
	70-79 år	93	7	0	56
	80 år eller mere	100	0	0	30
Modersmål	Dansk	93	6	0	242
	Ikke dansk	83	17	0	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	0	90
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	63
	Videregående uddannelse	93	7	0	71
	Andet	76	21	3	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	248
	Pårørende	78	11	11	9
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	93	7	0	258

**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	100	0	0	4
	2-3 besøg	96	4	0	28
	4-9 besøg	84	15	1	73
	Mere end 9 besøg	82	9	8	74
Ugedag	Mandag	86	7	7	43
	Tirsdag	78	22	0	32
	Onsdag	86	8	6	36
	Torsdag	78	16	6	32
	Fredag	94	3	3	36
Tidligere indlagt	Ja	83	14	4	81
	Nej	87	9	4	103
Søgt information	Har søgt information	80	9	11	64
	Har ikke søgt information	87	12	1	119
Køn	Mand	84	12	4	102
	Kvinde	86	10	5	84
Bopæl	Indenamtspatienter	84	11	5	168
	Udenamtspatienter	93	7	0	15
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	94	0	6	16
	40-59 år	82	12	6	49
	60-69 år	82	14	4	56
	70-79 år	85	13	3	39
	80 år eller mere	96	0	4	25
Modersmål	Dansk	86	10	3	174
	Ikke dansk	71	29	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	9	1	70
	Erhvervsudd./håndværker	80	14	6	49
	Videregående uddannelse	84	8	8	50
	Andet	82	18	0	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	10	4	181
	Pårørende	57	29	14	7
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	85	11	4	189

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	17	83	36
	4-9 besøg	18	82	94
	Mere end 9 besøg	24	76	104
Ugedag	Mandag	10	90	50
	Tirsdag	14	86	36
	Onsdag	27	73	45
	Torsdag	27	73	48
	Fredag	24	76	49
Tidligere indlagt	Ja	20	80	105
	Nej	20	80	124
Søgt information	Har søgt information	22	78	94
	Har ikke søgt information	19	81	136
Køn	Mand	16	84	128
	Kvinde	25	75	104
Bopæl	Indenamtspatienter	22	78	205
	Udenamtspatienter	9	91	23
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	31	69	16
	40-59 år	21	79	63
	60-69 år	18	82	76
	70-79 år	25	75	48
	80 år eller mere	8	92	26
Modersmål	Dansk	21	79	219
	Ikke dansk	0	100	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	16	84	80
	Erhvervsudd./håndværker	21	79	58
	Videregående uddannelse	21	79	66
	Andet	30	70	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	20	80	224
	Pårørende	22	78	9
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	21	79	234

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	17	6
	2-3 besøg	89	11	38
	4-9 besøg	96	4	94
	Mere end 9 besøg	97	3	104
Ugedag	Mandag	96	4	51
	Tirsdag	100	0	38
	Onsdag	92	8	51
	Torsdag	92	8	51
	Fredag	94	6	53
Tidligere indlagt	Ja	94	6	113
	Nej	95	5	135
Søgt information	Har søgt information	93	7	102
	Har ikke søgt information	95	5	147
Køn	Mand	96	4	141
	Kvinde	92	8	112
Bopæl	Indenampatienter	94	6	223
	Udenampatienter	100	0	26
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	90	10	20
	40-59 år	91	9	67
	60-69 år	97	3	79
	70-79 år	95	5	55
	80 år eller mere	97	3	29
Modersmål	Dansk	95	5	239
	Ikke dansk	100	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	89
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	61
	Videregående uddannelse	94	6	72
	Andet	93	7	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	245
	Pårørende	80	20	10
Afdeling i alt	Hæmatologisk Ambulatorium B	95	5	255

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?

-  *Ja, men der har altid været mellem 15-30 minutters ventetid. Hvorfor?? Da jeg havde NN, var der aldrig ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Der har kun været ventetid på laboratorie-svar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Kommer som regel ind inden for 15 minutter. Det synes jeg var flot.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Behandling i dagsafsnit giver lange ventetider - fra 30 minutter til flere timer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har altid haft tid først på dagen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det kan formentlig ikke være anderledes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Somme tider er der ventetid. Det er ok, der kan jo opstå noget akut for andre end mig!*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Dog kan det være svært at melde sig, da der ikke altid er sekretærer på kontoret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Der kan nogle gange være lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Selvom ventetiden oftest er over 30 minutter, kan det være generende, når man skal have fri fra arbejde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For lang ventetid.

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



Det har været meget forskelligt. I den senere tid mere ventetid end førhen. Venter ofte på resultater på blodprøver.

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



Forleden bad man mig vente over en time uden grund.

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



Jeg har været tilknyttet afdelingen i 6 år. Altid lang ventetid.

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



Ugennemskueligt hvor man skal henvende sig, når man kommer. Der mangler en skranke med sekretær. På nogle ikke umiddelbart synlige kontorer sidder nogle sygeplejersker med ryggen til og taler i telefon, taler med læger eller arbejder med computeren: virker afvisende! Ofte er der slet ingen.

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



1/2 time til en times ventetid.

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



Både og - max ventetid 5 gange 15 minutter.

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



Der har været meget lidt, eller slet ingen ventetid.

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



En enkelt gang gik der en time, men ellers var det ok.

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



Lyst og venligt venteværelse.

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



Det er som regel hyggeligt med kaffe og gamle blade.

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



Ventetid ikke over 15 minutter.

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



Over en time er for lang tid at vente, så ring hellere til patienten, når I har tid.

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



Først til blodprøve - ca. en time senere til ambulatoriebesøg.

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



Ventede engang i 1 1/2 time, der har ofte været meget ventetid.

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



Generelt helt ok, men enkelte gange med meget ventetid.

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



Der er altid mindst 20 minutters ventetid - svært når man skal tilbage på arbejde.

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



Generelt ok, men al ventetid er jo kedelig.

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



Der har tidligere været en del ventetid, men de sidste to besøg er foregået med minimal ventetid.

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



Fra ingen tid og op til 1 time.

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



Ved en fejltagelse var der ikke bestilt tid hos lægen. Jeg kom dog til alligevel, men det gav lang ventetid.

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



Ofte lang ventetid i forbindelse med svar på blodprøver.

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













Venter gerne på blodprøveresultater en time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Ja, da jeg har bedt om samme læge hver gang, kender hun mig godt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kan være en stedfortræder, som er knap så meget inde i min sygehistorie. Almenvis fast læge dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har altid følt, at jeg var i gode hænder på afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Tidligere havde jeg en fast læge, det var godt, men efter hans fravær er det blevet meget dårligt, da de ikke har mulighed for at kende mit tilfælde rigtigt, men stort set kun læser resultaterne af blodprøverne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Mange gange har de læst journalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har nu en bestemt læge, jeg som regel kontakter, og det er rart. En ny skal først til at læse journalen igennem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har altid været meget begejstret for den personlige omsorg for mit sygdomsforløb og behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ved skiftende læger også manglende overblik (tilbageblik).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Nogle har, andre ikke og spurgte om sygdomsforløb og det er svært at blive ved med at huske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle læger har været godt forberedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



De havde altid journalen med.

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



Ikke de sidste 2 år hvor jeg har haft forskellige læger hver gang!

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



Jeg har aldrig oplevet min læge uforberedt.

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



Lægerne var særdeles velforberedte.

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



Min såkaldte faste læge var og er altid godt forberedt.

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



Når det ikke var nye læger.

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



Diverse undersøgelsesprøver var altid til stede.

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



De har altid været venlige og forstående.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det tror jeg nok, men det har altid været meget korte samtaler, så jeg har ikke rigtig nogen fornemmelse af det.

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



Min faste læge var. Den anden læge, jeg har talt med, vidste ingenting.

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



Ja altid, men såvidt det er muligt prøver jeg altid at få tid ved en læge, som kender mig.

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



Har dog været udsat for en total uforberedt læge, men det ligger en 4-5 år tilbage i tiden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Når det ikke er min egen læge, har nogle været forberedte, enkelte vidste ikke noget som helst om mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I starten af sygeforløbet var der for mange forskellige læger. Men de seneste par år har været rigtige gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Variierende fra læge til læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Når de bruger udenlandske læger, mangler der en tolk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Den faste læge altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Hvis jeg kom ind, til ham jeg normalt var hos, var det fint, men de andre følte jeg ikke vidste, hvad de havde med at gøre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Er selv læge, så det farver samtalerne noget.

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



Man føler ikke man skal gå før man kommer.

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



Ja, og jeg synes, det er en god oplevelse, at besøget bliver refereret i diktafon, imens jeg er til stede, så eventuelle misforståelser kan rettes med det samme.

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



De fleste - hos enkelte var det en sag, der tog 5-8 minutter.

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



Der var af og til studerende, der godt kunne virke lidt forstyrrende.

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



En læge tog meget ligegyldig på det hele.

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



Har altid virket meget interesseret, også i det udover sygdommen.

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



Jeg har følt at alle læger, har lyttet når jeg sagde eller spurgte om noget.

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



Jeg synes lægerne har været gode til at lytte.

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




Jeg havde forskellige komplikationer, og nogle af lægerne lyttede og fandt årsagen.

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




Nogle gjorde.

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

 *Jeg har været der så tit, at både læger og sygeplejersker husker mig - og vi snakker godt sammen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Min læge er en ualmindelig god 'lytter'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har smerter i forbindelse med osteoporose, hvilket ikke vides så megen interesse.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *De fleste læger er interesseret i mine observationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Men med nogen forskel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Sagde ikke noget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *De både lyttede og behandlede mine egne formodninger om min sygdom.*

Respondentens svar: Ja



Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde












 *Lægerne ikke særlig interesserede i at drøfte bivirkninger ved kemokur.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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

-  *En gang for et par år siden var der en sygeplejersker, der ikke kunne lave venesektio.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har altid været tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun haft kontakt med sygeplejersken i forbindelse med ankomst og tidsbestilling. Hun har altid tid til at høre hvordan man har det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De er dygtige, interesserede både fagligt og menneskeligt. Man er ikke bare et tilfældigt nummer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det håber jeg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Utroligt gode, venlige og imødekommende selvom de har travlt. Ville nødigt have deres job.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Meget søde og kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har altid været meget hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerskerne udfører tilsyneladende sekretærarbejde. Kan derfor ikke vurdere deres kvaliteter som sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Plejepersonalet var rigtig gode til deres fag, såvidt jeg kunne vurdere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Svaret gælder min indlæggelse på afdeling 170.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Så absolut, meget kompetent og sikker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *At ødelægge en blodåre ved at stikke forkert 3 gange i træk, er ikke tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det kneb ind imellem for sygeplejersken med tapning af blod.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har ikke haft kontakt med plejepersonalet - meget lidt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ja, både 'face to face' og hvis man ringer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kun én gang oplevede jeg, at personalet ikke vidste, hvad de skulle gøre, jeg var inde at få taget en prøve.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De er altid rare og flinke. Og vil altid hjælpe når man spørger om noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *De sygeplejersker og laboranter jeg mødte var yderst venlige og dygtige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Særdeles gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har fået en ualmindelig god behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Kun lidt ventetid.

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



Kun et par gange har ventetiden været træls (ca. en time) ellers godt tilfreds.

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



Blodprøver og røntgen ok! (ja). Amb. B: både og.

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



Alt har fungeret vel tilrettelagt og vel koordineret.

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



Ny tid - igen travlhed hos sekretærerne.

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



En gang imellem kunne man godt vente en halv time eller mere.

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



Efter blodprøve, samtale med lægen - ok.

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



Da jeg får taget blodprøver samme dag, må jeg fovente ventetid på 60-100 minutter.

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














Blodprøve: På trods af hasteprobe, slentrede personalet af sted. Ventetid op mod en halv time. Sjældent hurtige.


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



Skal efter konsultationen hos lægen, vente længe på at få en tid til næste besøg. Sygeplejersken er enten ikke tilstede eller er optaget af noget andet. Man kan vente mellem forskellige kontorer samtidigt med at man overhører telefonsamtaler omhandlende andre patienter, hvilket virker stødende.


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

-  *Ved blodprøve: Regelmæssig. På andet laboratorium: Rimelig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ved scanning med indtagelse af kontrastvæske.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Der kunne være nogen ventetid nogle gange, men ikke noget, som var særligt generende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ved røntgen for lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ved lumbalpunktur var tiden altid aftalt og blev overholdt - og ventetiden brugt til den krævede en times fladt sygeleje.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Mulighed for en kop kaffe i kantinen. Blodprøve en time før konsultation, rart at man kun skal afsted én gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Meget lidt ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Nogle gange havde man alt for travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Scanningsresultatet har manglet ved besøg. Ellers ingen problemer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det går jo stærkt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var en betydelig ventetid ved scanning inden sidste besøg. Grunden var nok en akut patient!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Hvis der skal tages ekstra blodprøver, kan man vente op til 30 minutter, røntgen ekstra - sker hurtigt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Men blodprøvetagning kan have vældig lang ventetid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Sekretæren havde glemt at booke tiden ved knoglemarvsundersøgelsen!!! Men personalet dér var rigtig søde og tog mig ind imellem nogle andre undersøgelser. Ros til dem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det er en lovlig lang ventetid (30-40 min.) ved blodprøvetagning. Selvom der kun var 5 mennesker i ventetværelset.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Blodprøver som man skal vente på 1 times tid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Blodprøvetagning ok. Røntgen for lang ventetid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der er en ventetid udover kontrast indtagelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Gør opmærksom på at jeg kun har været 3 gange på stedet.*

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.)



Jeg spurgte til jeg forstod det.

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



Nej, jeg har ikke fået besked om bivirkninger, dem har jeg selv måttet finde ud af hen ad vejen.

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



Har altid fået klart svar.

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



Ikke færdigbehandlet.

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



De fleste gange ja, men der har været læger, som man ikke, eller vanskeligt, har kunnet forstå. Vi bad lægen om at tale engelsk.

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



Fik ikke klar besked mht at få børn (kemo).

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



Jeg har følt at man nogle gange selv skulle trække information ud af lægerne.

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



Den gode måde at orientere på giver tryghed.

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



Det følte og håber jeg.

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



På nær én læge.

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



Manglede information og bivirkninger.

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



Jeg får ved hvert besøg efter min anmodning kopi af de aktuelle laboratoriesvar.

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



Mener lægerne har rigtig god kontrol.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg fik en god information om min sygdom, inden jeg kom i behandling, som var kemo.

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



Jeg synes alle har været rigtig gode til at informere.

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



Fordi min sygdom er sjælden, har informationen til tider været lidt mangelfuldt, men jeg tror det hænger mere sammen med sygdommen.

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



Jeg synes, der går for lang tid, inden man får svar på undersøgelser.

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



Læger er gode til at give information, når de finder nye ting via forskning.

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



De slipper mig ikke, og samarbejder med egen læge.

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




Jeg er altid fuldstændig afklaret om min sygdom, når jeg forlader Ambulatorium B og meget rolig.

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



Jeg fik en meget god information om min sygdom.

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

 *Oplyses ikke om risiko for osteoporose i forbindelse med prednison-behandling.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Hvis jeg spørger.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Blev godt orienteret. Havde ikke brug for at spørge meget selv.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg har altid fået fyldestgørende svar. Ellers spørger jeg bare indtil jeg får det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Du får at vide, hvad du skal, men der kommer brev og noget andet.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik besked på blodprøvetagningen, som var i orden.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Absolut. Jeg ved, jeg behandles mod lavt blodtryk (ikke alarmerende) og alt alt for få blodprøver.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det er svært at få information om sygdommen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Normalt har jeg min egen læge - utrolig sjældent en anden læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg blev klogere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Godt tilfreds. Sygeplejerskerne er nemme at tale med, føler de kender én godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har følt - til tider - at informationen fra forskellige læger ikke var sammenhængende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ambulatoriet virker som en velfungerende arbejdsplads, hvor de beskeder der gives, er ens.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg taler kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ved sidste besøg var der en lille misforståelse mellem læge og sygeplejerske omkring udlevering af medicin. Heldigvis var jeg selv opmærksom på det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der var god sammenhæng i det jeg fik at vide, af de forskellige ansatte i ambulatoriet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har ikke været indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



De læser alle det væsentlige af journalen, når der kom nye til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg taler altid kun med min egen læge og egen sygeplejerske og de er altid samstemmende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når de kunne læse skriften i journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har dog ikke talt med mange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget tilfreds, jeg er kommet der i ca. 15-20 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg vil gerne vide om der er andre slags medicin, men har lidt svært ved at få besked!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja! Jeg er ganske tilfreds. I den perfekte verden kan alt være bedre, men jeg føler ikke det kan gøres bedre med de givne forhold.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har ikke noget at sammenligne med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg synes at de på kommunehospitalet, i sin tid, var mere grundige omkring undersøgelsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En omsorgsfuld og eksemplarisk behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Godt forløb med meget tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, dersom der med ambulatoriet menes læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Start med prøvetagning gik helt galt - kræftknode i september - endelig konklusion 15. december. Behandling belyste 22.12 knude i mund. Vokset fra 2 gange 3 cm til 3,5 gange 4,5 cm.

Respondentens svar: Både og











Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er fuldt ud tilfreds med den hidtidige behandling af min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Det jeg hører fra lægen, stemmer ikke helt med, hvordan jeg selv har det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Stiller næsten kun spørgsmål til min sædvanlige læge, det er rart med en læge, men der er jo ferier osv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *'Min' læge har haft orlov og i den periode har ambulatoriet 'ventet' på at han skulle komme tilbage. Man har ikke villet gøre noget ved min sygdom, da man ikke ville afgøre det!!!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig velbehandlet og i sikre hænder. har aldrig følt andet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg savner at lægerne kan gå aktivt ind i alternativ behandling: zoneterapi, akupunktur, massage, vitaminer m.m. Den seriøse del!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *En fatal fejl betød, at min behandling blev påbegyndt et halvt år for sent, men ellers overvejende positivt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har siden jeg blev udskrevet, kun været til kontrol. Har ingen behandling fået siden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var en læge, der overreagerede på symptomer, men stor tilfredshed fra min side.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen behandling nødvendig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Da blev ikke stillet diagnose endnu.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




*Jeg blev i første omgang behandlet med B12 vitaminer. Først indsprøjtning derpå med
drops direkte i årene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere


Køn: Kvinde

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

 *Min egen læge har været med. Hvis jeg har haft brug for hjælp, har jeg ringet min læge på hospitalet op.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har aldrig rigtig talt med min læge om det. Kommenterer bare at han har fået udskrift fra hospitalet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ikke altid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Det er ikke sygehuset, men min praktiserende læge der ikke er interesseret i min tilstand.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har jeg skullet henvises til speciallæge, er det gået hurtigt. Konklusion: godt tilfreds.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg er yderst tilfreds og taknemmelig for min kontakt/hjælp fra såvel læger og plejepersonale.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det er min opfattelse, at koordineringen og kommunikationen sygehusene imellem er meget mangelfuld. Jeg har og er stadigvæk patient på både Århus Amtssygehus og Århus Kommunehospital.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det er for tidligt at besvare.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg taler sjældent med den praktiserende læge. Behandlingen foregår på sygehuset, men jeg får receptfornyelse hos praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Behandlingen endnu ikke afsluttet.

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



Min praktiserende læge ved tilsyneladende det hele.

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



Jeg har ikke været i kontakt med min praktiserende læge, siden jeg i sin tid blev henvist til sygehuset fra Odder Sygehus.

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



Kommer udelukkende til kontrol af sygdommens udvikling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Hurtig respons på henvisning.

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



Jeg er henvist fra en anden specialafdeling. De 2 afdelinger fokuserer kun på deres eget speciale, og egen læge får ikke information nok til at rådgive. Jeg savner at blive betragtet som en hel person med de sygdomme, jeg nu har - og ikke som et tilfælde på 2 specialafdelinger.

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



Min egen praktiserende læge har ikke været involveret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Har ikke undersøgt dette, mener det er i orden.

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



Hospital til læge = ok. Privat læge til patient = dårlig.

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




Jeg synes min egen læge ved for lidt om denne sygdom.

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




Ingen kontakt til egen læge omkring sygdom i mange år.

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

 *Jeg mener samspillet mellem den praktiserende læge og afdelingen, har været i orden, men jeg har ikke haft megen kontakt med min egen læge, efter jeg har været i behandling, og det føler jeg heller ikke, har været nødvendigt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *For lidt oplysninger hos egen læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Min praktiserende læge læser altid min journal på skærmen, når jeg henvender mig.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Min egen læge havde det altid på sin skærm.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Han ved altid det samme som jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Hverken afdeling eller egen læge har udtalt sig herom.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Ja, det gik meget hurtigt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Har ikke talt med min praktiserende læge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det tror jeg nok, men har ikke oplevet nogen opfølgning fra min egen læges side, men ved ikke om dette er meningen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg henvendte mig direkte til ambulatoriet, da praktiserende læge svigtede. Har ikke været ved praktiserende læge siden. Det virkede som om, jeg selv vidste mere om min sygdom end min praktiserende læge - meget utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Der skal rykkes for oplysninger, som min egen læge skal bruge for at hjælpe mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har ikke konsulteret egen læge siden sygdomsudbruddet bortset fra en konsultation i forbindelse med fornyelse af kørekortet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Min læge har aldrig kontaktet mig, alt er indlagt på lægens pc.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget hurtig tilbagemelding fra hospital til egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er altid hurtigt sendt besked til egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var min praktiserende læge, der henviste mig. Jeg har ikke forhørt mig, om hun har hørt om behandlingens forløb. Min egen søn er praktiserende læge. Han har haft kontakt med min. Også med NN på Hæmatologiske Ambulatorium. Så jeg føler, jeg er i gode hænder og ser frem til mit næste møde i foråret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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



Jeg har aldrig haft noget at klage over. Jeg har kun haft andre læger hvis min hospitalslæge har haft ferie eller evt. været forhindret.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



For en god behandling og et altid venligt personale. Min læge er enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Altid en venlig, optimistisk stemning, men også en professionel tilgang!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alt professionelt, bortset fra for lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg er tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Lægen altid velforberedt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Hvis jeg kunne møde den samme læge hver gang, havde jeg givet 5 stjerner. Sygeplejerskerne er helt OK.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Burde have givet 5 stjerner. Er godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Uoplyst



Der findes ikke ord, der kan beskrive den behandling jeg modtog - det var virkelig fantastisk og jeg kan ikke takke jer nok for at have reddet mit liv!! I er engle allesammen - tusind tak.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Almen god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg synes, de gør deres arbejde godt, nogle patienter har jo mere brug for hjælp end jeg selv.

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



Alle var velforberedte og kendte til 'stoffet' samt gav en god forklaring til behandlingsforløbet. Man havde god tid til, at høre på hvad jeg havde at sige.

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



God information. Gode læger. Tilfreds med behandlingen.

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



4 stjerner fordi jeg har samme læge hver gang uanset om NN er overbooket på sin vagt. Hun har altid tid til at lytte - hun er en super læge.

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



Jeg har været meget tilfreds, alle har været meget venlige. Jeg har gået til undersøgelse i 20 år.

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



Varme, venlighed, forståelse og smil. Anbefaler denne afdeling som den bedste i Århus. Har selv været på flere andre: KH + Skejby.

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



Har været meget tilfreds med de forskellige aftalte tiders overholdelse mht. scanning i laboratoriet osv.

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



Har altid følt mig godt behandlet, og der er, trods alvoren, tid til grin og smil.

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




Man får en god behandling. Lægerne har tid til både spørgsmål og svar i en rolig atmosfære.


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





Blev godt orienteret og behandlingen var ok. Stor hensyntagen til at jeg kom fra Samsø.


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


 *Af flere grunde (se afkrydsning). Plus at man stadig har et 'lille' rygerum' + saft + kaffe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


 *De er yderst kompetente, dygtige og effektive. Jeg er altid blevet mødt med forståelse og respekt - vi har et godt samarbejde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


 *En god behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand


 *Jeg har aldrig haft noget at klage over. Er meget glad for at tale med NN.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand


 *Jeg har befundet mig godt med personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand


 *Jeg har fået en fantastisk, personlig behandling af NN og NN i forbindelse med min kontakt med Hæmatologisk Ambulatorium B. De har været fantastisk forstående overfor min situation og gode til at orientere og vejlede mig og min familie. Jeg føler mig meget tryk og i gode hænder, når jeg er i afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Afdelingen har behandlet mig yderst professionelt. Hvor noget ikke har fungeret, har det været på grund af manglende service andre steder i systemet. Frokost på dagsafsnittet mangler kvalitet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand


 *Personalet er altid søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Kan ikke forklare 'hvorfor?'*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


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

 *Der er et behageligt klima med et meget venligt personale inklusiv alle lægerne. Jeg havde i en periode på ca. 3 år den samme læge. Det vil jeg ønske, vi allesammen kan få, det betyder utroligt meget, at vi kender lægen og omvendt.*


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

 *Jeg synes I er gode allesammen.*

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

 *Jeg er meget taknemmelig for hjælpen og er særdeles tilfreds med kontakten til NN og NN i forkontoret.*


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

 *Fordi jeg er meget godt tilfreds.*


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

 *Altid venlige og smilende sygeplejersker og læger.*


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

 *Der var ikke nok samarbejde blandt personalet og lægerne imellem plus praktiserende læge.*


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

 *Jeg har tidligere udtrykt ønske om at blive behandlet af samme læge - hvilket ikke er sket endnu. Selvom lægerne virker dygtige fagligt, er det mere tilfredsstillende og trygt at møde samme person til de forskellige konsultationer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand

 *Venligt, interesseret og hjælpsomt personale, men ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde

 *Blev indkaldt efter forløbet (kontroltid på 10 år!) var over! Så sidste besøg var, både efter mig og daværende læge, nytteløst!*

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

 *Der er mange forskellige læger. Det er nok lidt uoverskueligt for begge parter.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Man er venlig og imødekommende.

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



Fordi jeg har haft samme læge hver gang og er godt tilfreds med afdelingen, herunder også personalet. Sengeafdelingen var også god.

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



Man bliver altid modtaget med et smil og de har altid tid til at le med én.

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



Behandling til 5 stjerner. Fysiske rammer trænger til reovering.

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



Altid venlige og i godt humør.

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



Skulle nok kun have givet 3 stjerner på grund af manglende info om, hvor lang tid man skal vente med at få børn efter kemo, men 4 stjerner på grund af god behandling.

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



Fordi når jeg kom til undersøgelse, var hele personalet altid smilende, glade og fortalte hvad der skulle foregå, så jeg var altid tryk, når jeg ankom. Jeg synes de alle skal have megen ros for deres arbejde.

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



Ros for fin behandling.

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



Altid venlige og imødekommende.

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




Fordi de 2 læger virkelig var enestående og meget behagelige.

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




Enestående er utopi.

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

 *Jeg har mødt forståelse for at jeg kun vil have én læge - undtagen i akutte situationer, hvor jeg altid er blevet taget godt imod. Plejepersonalet er fint. Ved min første indlæggelse var der et vrimmel af læger. De sagde hver sit og startede med Adam & Eva. Det ville jeg ikke være med til. Det har jeg mødt forståelse for.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke tidligere været i kontakt med hospitalsvæsenet og har gennem forløbet følt mig særdeles godt behandlet og oplevet en god tilrettelæggelse og koordinering.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der er nogle søde og rare personer, og det er altid de samme personer, der er der til at tage i mod, de kender én og efterhånden kender man dem godt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er kommet der i mange år, og de kender mig.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Med arbejdsforholdene i ombygget sygeplejeboliger fungerer ambulatoriet fint. NB kan næppe blive bedre i evt nyt - helt uden for regi, så er adgangsforholdene lidt 'kantede'.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Nogle læger er bedre at tale med end andre, så det kunne være godt at tale med samme læge, som man har tillid til.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har den samme læge ved hvert besøg. Føler mig godt modtaget hos sygeplejersken. mangler ordentligt læsestof til den ventetid, der uundgåeligt er.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har fået en virkelig god behandling og venlige læger/sygeplejersker næsten hele vejen igennem.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *God behandling. Men jeg føler, man er et nummer i rækken som hurtigt skal overståes - der er for travlt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er godt tilfreds med besøgene på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Er altid blevet mødt med venlighed og hjælpsomhed af de forskellige personalegrupper overalt på sygehuset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Mit første indtryk har været meget kompetent, fagligt og sagligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg fik en behandling, som hed Kompat behandling, som næsten kurerede min sygdom. Behandlingen blev sat i gang af NN og NN samt NN fra Marselisborg Hospital.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Bortset fra ventetiden kan jeg kun sige godt om afdelingen. Personalet er søde og kompetente.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet godt behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg har været godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



God personlig behandling af både læger og plejepersonale. Rart, efter et par måneder med skiftende læger, at blive fast tilknyttet bestemt læge. God information om sygdommen og behandlingen. Adgang plus kopier af prøver og undersøgelser plus forklaringer om disse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Professionel, venlig og personlig behandling. Aftaler overholdes.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg har været tilfreds med forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)












Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



God/udemærket behandling. Lang ventetid. Svært at finde op til afdelingen. Der mangler en reception/modtagelse eller et sted hvor man kan henvende sig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Besøgene i Ambulatorium B har altid været af positiv karakter både fra lægens- og lægens sekretærs side.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har under hele forløbet oplevet kompetente læger/sygeplejersker mm. Der har altid været tid til en snak, hvis der var behov.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det hele virker meget effektivt. Personalet er super inklusiv læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med personalet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Altid godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Personalet er enestående, søde og venlige, men ventetiden - ofte over en time - på at blive kaldt ind til lægen, virker frustrerende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Til læger og sygeplejersker, alle forstående samt søde og rare. Enestående behandling af mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er tilfreds med både læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personale: Sygeplejersker og læger er bare gode, venlige og altid trods travlhed friske og oplagte. Jeg er løbende kommet på Ambulatoriet gennem 6 år - bare ok.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg synes afdelingen har en venlig, glad omgangstone.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Venlig atmosfære. Undskyldning ved forsinkelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi der stort set ikke har været noget at udsætte.

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



Der er meget lang ventetid og mange forskellige læger at snakke med.

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



Alt ok.

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



Jeg selv og min nærmeste familie er læger. Det var utilfredsstillende at møde så mange forskellige læger. Jeg ses nu efter mit ønske af én læge. Er han der ikke, ordnes kontakten pr. telefon eller skriftligt.

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



Den meget personlige og enestående behandling af NN.

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



Behandlingen fuldt tilfredsstillende.

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



Fordi det fungerer, men i perioder for skiftende læger.

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



Meget god behandling, men ventetid. Nemt at få ny tid hurtigt, ikke flere ugers ventetid. Bedre samarbejde med blodprøvetagning.

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



Blev modtaget med friskt humør. Gode samtaler med læger og personale. Tak.

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



Det hele går som planlagt plus minus 10 minutter.

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



En ganske almindelig velfungerende afdeling.

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



På grund af NN.

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



Man møder venlige mennesker.

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



Mit indtryk af afdelingen er: en velfungerende og kompetent afdeling.

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



Bortset fra lang ventetid, har jeg fået, hvad jeg går der for.

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



Jeg er godt tilfreds med personalet på Hæmatologisk Ambulatorium B.

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



Meget tilfreds med behandling og information.

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



Behandling og personale er upåklagelig. men ventetiden burde kunne nedsættes.

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



Jeg har fået den bedste behandling man kan få både fra læge og plejepersonalet.

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



Har altid mødt venlighed.

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



Pigernes flinke og humoristiske måde at være på.

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



Personalet utrolig venligt, kompetente og meget engagerede. Flot orientering omkring testresultaterne.

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



Man føler sig tryk.

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



Den lægelige konsultation, som er den jeg kommer efter, er god. Kontakten med plejepersonalet forekommer i højere grad at skulle tilfredsstille deres behov end evt. mine. Er tidsrøvende og forvirrende. Det ville være mere hensigtsmæssigt, hvis man selv kunne imdtaste sit personnummer, når man ankom. Så behøvede man ikke gå på jagt for at fortælle at man er kommet.

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



Var tilfreds.

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



Kun længere ventetid i forbindelse med kaffepause hver femte uge!

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



Alle er flinke og imødekommende. I ventetiden kan man godt mærke travlheden. De sidste gange har ventetiden været til at leve med. Håber det varer ved.

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



Minimum ventetid. Venlig og behagelig behandling af fagligt kompetent personale.

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



Måske lidt for meget ventetid ellers fint.

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



Samme læge og samme sygeplejerske hver gang giver tryk.

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



Ærlighed - direkte - oplysende. Rod i papirer. Alle oplysninger bør køres ind på computer, og skematisk kunne findes på alle Århus' hospitaler som Amtssygehuset, Kommunehospitalet og Skejby.

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



Hurtig i behandling, ingen ventetid. Tak for god behandling.

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



Jeg har fået en god behandling.

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



Stor tilfredshed med Hæmatologisk Ambulatorium B. Men i røntgen kan CT-scanneren udnyttes meget bedre. Når man er lagt i lejet, går der rimelig lang tid med at få fat i en læge til at lægge nål til kontrast. Vedkommende læge er som regel også ret urutineret. Oplær personalet i afdelingen til at forklare en så simpel operation. Der kunne være en læge tilstede første gang. Man kunne med lethed sende dobbelt så mange igennem den kostbare maskine.

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



Det er den fantastisk gode tone og altid smilende personale, der er på afdelingen.

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



Altid god information. Tid til svar på alle spørgsmål. Min positive holdning skyldes nok at jeg nu i 41/2 år har været sygdomsfri. Jeg kommer bare til rutinemæssig kontrol.

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



Det er så dejligt at kunne have den samme læge hver gang. Personalet er virkelig søde og forstående. Kun den ventetid der af og til er, gør at jeg vælger 4 stjerner og ikke 5.

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



Jeg har fået en rigtig god behandling på hele afdelingen både før jeg kom i behandling, men også efter jeg er blevet behandlet for min sygdom, som er hårcelleleukæmi, så jeg vil gerne give 5 stjerner for en super behandling.

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



Fordi de er så gode til at lytte og følge op på de ting, der måtte komme undervejs.

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



Hvor så mange mennesker er involveret, er det svært at give prædikatet 'enestående'. Prædikatet 'godt' er vist tæt på det optimale.

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



Lægerne +, plejepersonalet +, behandling + og ventetid minus.

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



Jeg har fået tilfredsstillende behandling. Dog for mange forskellige læger i starten, det blev rettet i sidste halvdel af forløbet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Personalet er umådeligt venligt og imødekommende og kender én, selvom man kun kommer hver 3. måned. NN er som sagt værd at vente på og har, trods travlhed, altid tid til at høre på ens problemer og er virkelig god til at forklare, så man kan forstå det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fik god behandling af alle. Alle var venlige.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetid: Jeg er selvstændig og min tid er tilrettelagt. Derfor er jeg utilfreds med ventetid på 20-30 minutter.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg ved præcis, hvor jeg skal henvende mig, alt ligger klar, bliver hurtigt kaldt ind, får ny tid efter eget valg af klokkeslet på dagen, men det er svært at parkere, for få pladser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Man har efterkommet mit ønske om at have samme læge, så man er fri for at fortælle det samme til flere og så man slipper elegant udenom at genfortælle en hel sygdomshistorie.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg synes, jeg har fået en god behandling af både læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi det er et fantastisk sted med dygtige læger/sygeplejersker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har altid mødt venlighed og hjælpsomhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Der er en god og rar stemning på afdelingen. Dog har der mange gange været ca. 1 times ventetid på samtale med lægen. Et andet kritikpunkt er de mange forskellige læger.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det gjorde jeg fordi, jeg syntes, det er flot at så meget fungerer godt. Sygeplejerskerne på kontoret klarer det så godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Indtil 'min' tilknyttede læge fik orlov, ville jeg have givet 5 stjerner, da Ambulatoriet for mig har været enestående, altså 5 stjerner. Da han fik orlov, havde ingen inden min mødetid læst min journal. Det gjorde SAMTLIGE læger først når jeg kom! Jeg spildte simpelthen min tid!!! Der var ikke fulgt op på svar fra andre steder i landet, så det resulterede i at jeg gang på gang blev sendt hjem igen med en ny mødetid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har været godt at have den samme læge gennem hele forløbet. Stor ros til hele personalet for altid at være smilende, venlige, have humør og tid til en snak, også i perioder med travlhed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er blevet behandlet godt i alle de år jeg er kommet der. De få gange der har været lang ventetid, har de sørget for mad og drikke til mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Begrundelsen for at jeg har givet 4 og ikke 5 stjerner, er at jeg ved blot 2 besøg på afdelingen, har talt med 2 forskellige læger. På afdeling 700 hvor jeg har været mange gange i 2002 og 2003, har jeg talt med, tror jeg, lige så mange forskellige læger. Jeg vil gerne understrege at jeg har været fuldt tilfreds med dem alle, men jeg ville nu være mere tryk ved at tale med den samme læge hver eller i hvert fald med et mindre antal.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ambulatoriet virker velfungerende og personalet er altid imødekommende og hjælpsomme. At jeg ikke har noget sammenligningsgrundlag, gør, at jeg ikke vil kunne kalde det for 'enestående', selvom jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg synes både læger og sygeplejersker er både søde og kompetente, men da jeg var i behandling, var der gange med megen travlhed og en del ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har kun ros. Jeg har kun mødt fantastisk engagerede mennesker, der kun vil mig det allerbedste. Det kan ikke påskønne nok. Jeg føler også stort menneskeligt overskud og interesse og får altid en god snak også om andet end sygdom.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Læger og sygeplejersker er altid imødekommende, venlige og behagelige at tale med.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Gennemgående imødekommende og kompetent behandling, men har måske mødt for mange læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har fået en god behandling, men for mange læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Eneste grund er, at man kun har talt med få læger og fået en forståelse for sygdommen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg føler at der virkelig er blevet taget hånd om min sygdom. Jeg bliver godt informeret. Har fået mit ønske opfyldt om samme læge ved hvert besøg.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har altid mødt et dejligt personale, fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Har været meget glad for den store hjælpsomhed og venlighed på alle måder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



På grund af sygeplejerne der ikke kan deres kram. Lægerne har været gode.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget godt tilfreds - bortset fra enkelte tilfælde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg bliver kaldt ind til lægen, hvor vi sammen taler om de nye tal, som efterhånden ligger stabilt. Går ind til sygeplejersken eller sekretæren hvor vi aftaler en ny tid. Forløber helt uden problemer - om det er enestående?

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg har været meget glad for at komme hos jer. I har altid været flinke og imødekommende, i de 11 år jeg har er kommet der.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Sygeplejerskerne er utrolig søde og smilende. Fik en meget pæn modtagelse, da jeg startede hos jer med god information både af sygeplejerskerne og lægen - tak! Bliv endelig ved med det.

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



Personalet viser skiftende forståelse for patientens job. Lægerne bør være præcise og overholde aftalte tider.

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



På grund af personalets måde at være på. Venlige og imødekommende.

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



Tager altid positivt imod, lytter og forstår. NN møder altid én med et smil og har altid tid - på trods af alle de patienter med alvorlige sygdomme.

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



Alt ok.

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



Et imødekommende personale.

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



God behandling i afdelingen.

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



Bortset fra ventetiden føler jeg mig godt modtaget. Fremragende læge og altid glad og hjælpsomt personale.

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



Efter min mening gør alle et godt job. Det eneste minus er ventetiden, men det er der jo nok ikke så meget at gøre ved.

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



Jeg mødte venlighed.

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



Kommunikationen er god, godt samarbejde og en venlig tone.

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



Den første og anden gang var det lidt uklart for mig, hvor jeg skulle henvende mig, når jeg blev sendt videre, men det står nu klart for mig. Måske svært for en ældre person alene at finde rundt i systemet.

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



Grunden til at det kun blev til 4 stjerner: Jeg havde ikke forud for det seneste besøg fået at vide at jeg skulle scannes. Der gik måske lidt lang tid, inden jeg fik det skriftlige svar på resultatet af blodprøver og scanning under sidste besøg.

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



Når en læge skifter ugedag for konsultation, burde vi få oplyst, om jeg ønsker at holde tiden eller hellere vil have en ny tid, så jeg blev ved læger jeg plejer at have. Ventetiden på blodprøver kan være lange. Ellers havde de fået 5 stjerner.

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



Venligt, imødekommende personale.

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



Fordi det ikke er den samme læge.

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



Fordi vi har været godt tilfreds.

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



Det er velfortjent.

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




Lægen var alletiders. Roser til hende! Sekretæren glemte at booke tiden til undersøgelsen hvilket er uacceptabelt, når både min mand og jeg har taget fri fra arbejde.

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




Fordi det som helhed er acceptabelt. På trods af tanker om nedlæggelse m.m.

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

 Når en hospitalsafdeling har reddet ens liv, føler man en grænseløs taknemmelighed, der i nogen grad vil påvirke vurderingen af afdelingens funktion. Alligevel mener vi nøgternt og objektivt, at kunne sige, at samtlige personalegrupper fungerede professionelt i en udtalt humanistisk ånd. Den ansvarlige ledelse bør være godt tilfreds med medarbejderteamet.

Efter vores vurdering burde bedste karakter i skemaet være 'godt' (4 stjerner) - for hvad er enestående? Vi giver bedømmelsen 'godt' med en pil opad.


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

 Er godt tilfreds med betjening og behandling.


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

 Ingen ventetid. Alle mine papirer fra forskellige afdelinger var samlet hos læge.


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

 Atmosfæren og omsorgen var god under indlæggelsen, bortset fra i isolationsperioden, da kunne man godt ønske sig, at se lægen hver dag samt personalet lidt oftere.

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

 Jeg har ikke noget at klage over.

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

 Er meget glad for behandling og opfølgning.

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


 Dygtigt personale - tak for det!

Personale med stærk parfume er ikke rart for kemo patienter. Ved scanning med kontrast har det ofte været et stort problem, at finde en åre at stikke i, både for mig og for personalet. For de dygtigste gav det ingen problemer.


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

 Intet at klage over.

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


 Der er sket så store forandringer fra gang til gang, at det er umuligt at besvare et sådant skema. Jeg kommer ca. hvert 2. år og må hver gang opdage nye tiltag.

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

 *Fordi det jeg i sin tid blev indlagt for, blev undersøgt på kryds og tværs - og senere fulgt op. Og jeg føler, jeg har det godt med det.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har været meget tilfreds med min behandling på ambulatoriet. God læge og god sygeplejerske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Så længe jeg kommer ind til ham, jeg plejer, føler jeg mig i trygge hænder og tager gerne ventetiden med. Men når det er en anden, som ikke er forberedt, føler jeg ligeså godt, jeg kunne være blevet hjemme.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg mødte venlighed og forståelse.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Dårligt på grund af begrænsning af normering besparelser m.v. Godt fordi personalet, på trods af ovennævnte, gør det så godt, de kan.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har været rigtig godt tilfreds med behandling og information med hensyn til min sygdom og forløbet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har følt mig godt behandlet og rolig ved at komme der, man kan altid spørge og får et fyldestgørende svar.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Den gode atmosfære der er på afdelingen, så man føler sig tryk, når man kommer ind. Det gælder både læger og personale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg kunne godt have givet 5 stjerner. Som det fremgår er jeg ambulans patient. Jeg er meget tryk og velinformeret af læge NN.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Deltagende, lyttende, løser aktuelle problemer med et smil.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De tre damer på afdelingen er rigtig søde og venlige. Damer som jeg sætter meget højt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ventetiden i forhold til mødetidspunkt for lang. God atmosfære - dygtige sekretærer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi jeg synes afdelingen fungerer fint. Det eneste negative er de mange skiftende læger. Det ville være rart at det var den samme hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde