

Medicinsk Ambulatorium M
Århus Sygehus

3. måling

Medicinsk Ambulatorium M

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. 445

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

Medicinsk Ambulatorium M, Århus Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

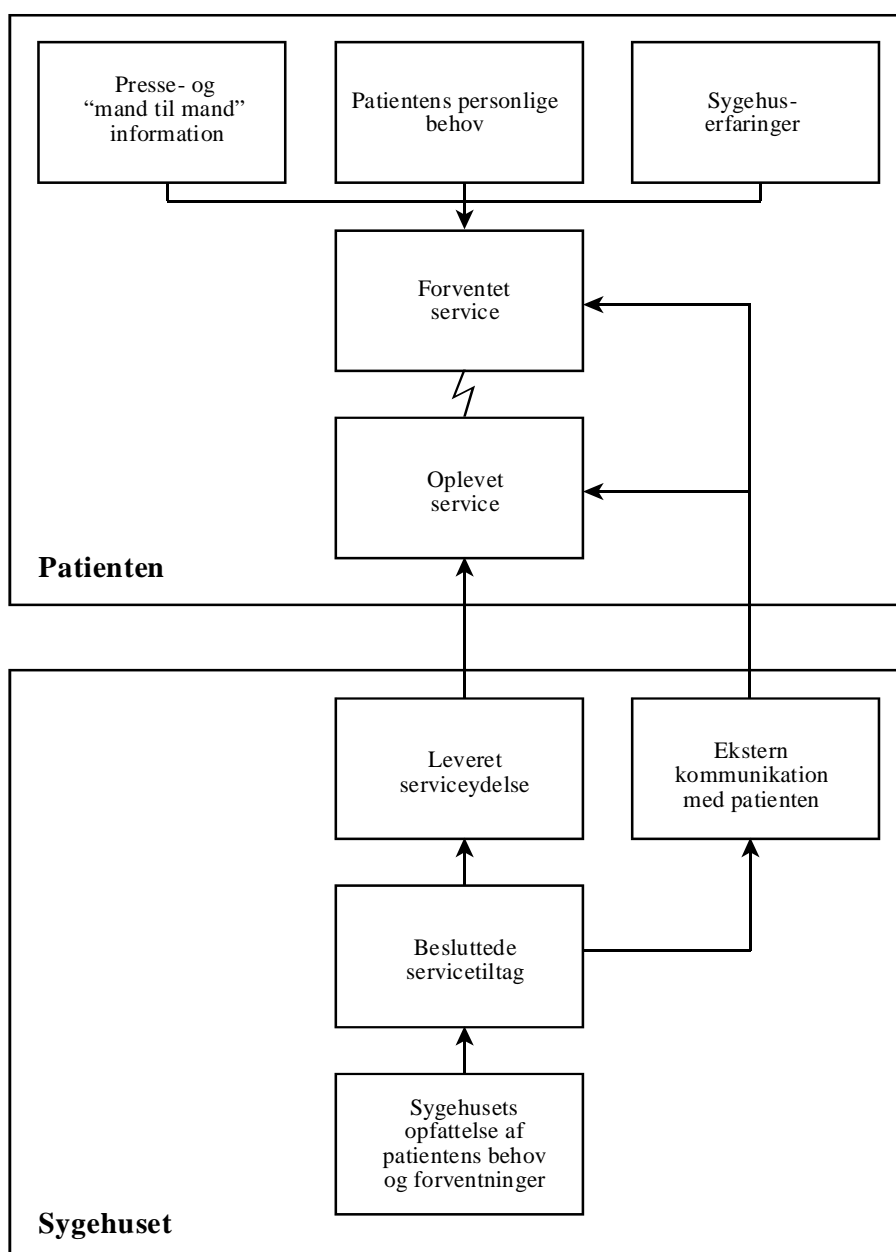
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 2003

Afdelingens speciale	Endokrinologi
Antal indlagte	4.810
Heraf akut indlagte	4.246
Heraf planlagte	564
Gennemsnitligt antal sengedage	5,2
Belægningsprocent	93,3
Antal senge	62
Enestuer	6
Tomandsstuer	22
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	3
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	17.400
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	22
Plejepersonalestillinger	85
Lægeseekretærstillinger	19
Samlet budgetramme	58,5

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

Diætister: 2

Serviceassistenter: 17

1. Om afdelingen

Afdelingens specialeområder

Afdelingen er en grenspecialiseret endokrinologisk og intern medicinsk afdeling med 48 senge fordelt på 2 afdelinger, et medicinsk visitationsafsnit (MVA) med 14 senge og ambulatorium med dagklinik. MVA modtager akutte medicinske patienter for Afdeling M, Afdeling V, Afdeling B på Århus Sygehus samt Afdeling Q, Skejby Sygehus. Afdeling M modtager patienter med interne medicinske sygdomme, herunder findes et apopleksiafsnit med 5 senge til patienter med apopleksi og sværere komplicerende medicinske sygdomme. Inden for grenspecialet behandles patienter med diabetes mellitus og forstyrrelser i stofskiftet. Afdelingen har landsdelsfunktion inden for hypofyse- og binyresygdomme, sjældne hormonproducerende svulster, sjældne diabetesformer og komplicerede stofskiftesygdomme, herunder Grave's orbitopati.

Samarbejds- partnere

Diagnostik og behandling af endokrinologiske og intern medicinske sygdomme foretages i samarbejde med Klinisk Biokemisk Afdeling ÅKH, Nuklearmedicinsk Afdeling ÅKH/Skejby Sygehus, MR-centret Skejby Sygehus, CT- og Røntgenafdelingen ÅKH samt Patologisk Institut (inklusive Immunpatologisk Afdeling) ÅKH. Kliniske samarbejdspartnere, især Neurokirurgisk Afdeling GS ÅKH, Øjenafdelingen ÅKH, Gynækologisk Obstetrisk afdeling Skejby Sygehus, Endokrinologisk afdeling AAS, samt andre relevante specialafdelinger. Fysio- og ergoterapeuter fra Fysiurgisk Afdeling deltager i behandling og genoptræning af vores patienter. Der er et tæt samarbejde med kolleger i den primære sektor med henblik på at sikre et hensigtsmæssigt patientforløb.

Afdelingen har ansat 2 kliniske diætister.

Uddannelse, forskning og udvikling

Afdelingen deltager i uddannelse af læger i introduktions- og kursusstillinger, samt uddannelse af læger til speciallæge i intern medicin og medicinsk endokrinologi. Endvidere har afdelingen en betydelig undervisningsforpligtelse for medicinske studerende, sygeplejestuderende, i uddannelsen af social- og sundhedsassistenter og lægesekretærer. Afdelingen har en mangeårig tradition for forskning inden for såvel grund- som klinisk forskning. Forskningsaktiviteten centrerer sig omkring endokrinologisk forskning med at belyse nye mekanismer bag udviklingen af endokrinologiske og metaboliske sygdomme, og at udvikle nye behandlingsprincipper af disse.

Der er et veletableret samarbejde med såvel nationale som internationale forskningsgrupper inden for afdelingens specialeområde, og afdelingen har løbende et større antal Ph.D.-studerende – læger og sygeplejersker - og seniorforskere tilknyttet afdelingen og dens endokrinologiske forskningslaboratorium. Afdelingens læger deltager endvidere i et stort omfang i internationale kongresser inden for afdelingens specialeområde.

Der er flere udviklingsaktiviteter i afdelingen, inklusiv udvikling og testning af Elektronisk Patientjournal, med henblik på at sikre en høj kvalitet af vores kerneydelser. Alle faggrupper er engageret i disse aktiviteter, der også omfatter et samarbejde med vore samarbejdspartnere i hospitalssektoren og i primærsektoren.

Hanvisning af Patienter

Akut indlagte patienter indlægges via det medicinske visitationsafsnit. Elektivt henviste patienter med intern medicinske sygdomme modtages i ambulatoriet eller direkte på sengeafdelingerne. Sundhedsstyrelsens vejledning vedrørende specialeplanlægning og lands- og landsdelsfunktioner i sygehusvæsenet danner grundlaget for samarbejde og visitation. Hertil kommer særlige aftaler vedrørende specielle patientgrupper og enkelte patienter. Afdelingen har udarbejdet vejledninger i undersøgelse og behandling af endokrinologiske lidelser, der tjener som fælles grundlag for ensartet undersøgelse, behandling og pleje af patienter samt danner grundlag for undervisning af afdelingens personale, elever og studerende. Vejledningerne bliver løbende ajourført og findes på alle afdelingens enheder.

Patientrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse

Patientrettede tiltag i afdelingen siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse har bl.a. været oprettelse af Medicinsk Visitationsafsnit (MVA) og som følge deraf omstruktureringer i afdelingen. MVA'et har optimeret modtagelsen af vores akutte patienter og sikret en bedre visitering med henblik på at skabe gode patientforløb. De fysiske rammer i vores ambulatorium, dagklinik og sengeafsnit er blevet mere tidssvarende. Vi har fået en øget lægebemanding, der har gjort det muligt at opstarte tværfaglig teamkonference i sengeafsnittene og dermed skabe mere målrettede forløb under indlæggelsen. Eksisterende patientinformationsmateriale er revideret og nyt er udarbejdet. Afdelingen opfylder stadig amtets målsætning for patientservice i forhold til epikriseskrivning og undersøgelses- og behandlingsgarantien.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Medicinsk Ambulatorium M**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	400	218
Alder		
0-18 år	2%	1%
19-39 år	29%	21%
40-59 år	43%	41%
60-69 år	12%	20%
70-79 år	12%	12%
80 år eller mere	2%	4%
Køn		
Mand	44%	42%
Kvinde	57%	58%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 55

Der er udsendt i alt 400 breve til ambulatoriepatienter på

Medicinsk Ambulatorium M 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 218 skemaer, svarende til en svarprocent på 55. 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:

november 1999 - 249 svar. (1. gang)

november 2001 - 267 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser.

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Medicinsk Ambulatorium M, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	249	267	218	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	5%	4%	4%	23%
2-3 besøg	14%	12%	13%	31%
4-9 besøg	46%	47%	36%	31%
Mere end 9 besøg	35%	38%	47%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	47%	45%	42%	41%
Nej	53%	55%	58%	59%
Alder				
0-18 år	0%	2%	1%	9%
19-39 år	21%	18%	21%	22%
40-59 år	34%	43%	41%	33%
60-69 år	20%	17%	20%	17%
70-79 år	19%	12%	12%	14%
80 år eller mere	5%	8%	4%	5%
Køn				
Mand	37%	35%	42%	45%
Kvinde	63%	65%	58%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	94%	95%	97%	90%
Udenamtspatienter	6%	5%	3%	10%
Modersmål				
Dansk	95%	96%	95%	96%
Ikke dansk	5%	4%	5%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	37%	27%	25%	33%
Erhvervsudd./håndværker	24%	25%	27%	27%
Videregående uddannelse	35%	38%	42%	33%
Andet	5%	10%	6%	7%
Søgt information				
Har søgt information	38%	48%	55%	36%
Har ikke søgt information	62%	52%	45%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	93%	97%	96%	90%
Pårørende	7%	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 ambulant erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk Ambulatorium M, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 218 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	62%	25%	12%	1%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	64%	25%	10%	1%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	82%	15%	2%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	82%	6%	0%	12%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	73%	15%	6%	6%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	80%	13%	6%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	66%	17%	6%	11%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	86%	10%	3%	1%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	47%	7%	11%	35%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.

4. Ni spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

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

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

Svar på 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

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

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 9 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra patienter på Medicinsk Ambulatorium M, 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	249	267			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	45%	43%	37%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	43%	43%	35%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	22%	19%	17%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	12%	12%	6%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	28%	22%	22%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	30%	26%	19%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	28%	26%	27%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	16%	17%	13%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	31%	25%	27%	23%	11%	39%

¹ Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringsøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

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

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

Svar med forbedringsmuligheder

Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.

Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier

I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hver af undersøgelsens 9 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.

Sammenligning med forsigtighed

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

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

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

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

Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

TABEL 7. Ventetid på Medicinsk Ambulatorium M

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	245	261	216	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	18%	21%	25%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	59%	57%	60%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	20%	21%	13%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	3%	2%	2%	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 = 32	Antal = 49	Antal = 48	Antal = 38	Antal = 34
Ingen ventetid (eller før tid)	22%	24%	23%	16%	41%
Under 30 minutter	59%	59%	60%	71%	50%
Mellem 30 og 60 minutter	16%	14%	15%	11%	9%
Over 60 minutter	3%	2%	2%	3%	0%

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	213	242	202	8.924		
Kun en læge	21%	19%	17%	22%	43%	4%
2-3 læger	33%	30%	39%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	46%	51%	44%	27%	0%	71%

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

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Medicinsk Ambulatorium M**

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	203	238	195	8.924		
Ja	38%	33%	34%	21%	3%	49%
Nej	62%	67%	66%	79%	97%	51%

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

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.
Kompetencen skal sikres	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Medicinsk Ambulatorium M

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	241	258			
Fem stjerner (enestående)	16%	19%	22%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	63%	65%	65%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	17%	15%	12%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	1%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	0%	0%	1%	0%	6%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevant 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”. Spørgekemaundersøgelse 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? (betraves ud fra seneste besøg)

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

Ja Nej Ved ikke

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

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

8. Var lægerne 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: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	0	7
	2-3 besøg	71	14	14	28
	4-9 besøg	59	30	11	76
	Mere end 9 besøg	63	25	12	101
Ugedag	Mandag	58	24	18	33
	Tirsdag	58	24	18	50
	Onsdag	62	26	13	47
	Torsdag	71	24	5	38
	Fredag	73	21	6	33
Tidligere indlagt	Ja	60	30	10	91
	Nej	65	22	14	124
Søgt information	Har søgt information	53	32	15	117
	Har ikke søgt information	76	17	7	94
Køn	Mand	64	26	10	91
	Kvinde	63	24	14	123
Bopæl	Indenamtspatienter	63	25	13	206
	Udenamtspatienter	67	33	0	6
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	45	32	23	44
	40-59 år	61	30	9	88
	60-69 år	77	16	7	43
	70-79 år	72	12	16	25
	80 år eller mere	78	11	11	9
Modersmål	Dansk	63	25	12	201
	Ikke dansk	78	11	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	67	19	13	52
	Erhvervsudd./håndværker	66	21	13	56
	Videregående uddannelse	59	31	10	88
	Andet	73	18	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	25	11	206
	Pårørende	43	29	29	7
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	63	25	12	216

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	0	8
	2-3 besøg	71	25	4	28
	4-9 besøg	62	30	8	76
	Mere end 9 besøg	63	22	15	99
Ugedag	Mandag	73	18	9	33
	Tirsdag	55	29	16	49
	Onsdag	67	23	10	48
	Torsdag	73	19	8	37
	Fredag	65	26	9	34
Tidligere indlagt	Ja	60	28	12	90
	Nej	68	23	9	125
Søgt information	Har søgt information	54	32	15	117
	Har ikke søgt information	79	17	4	94
Køn	Mand	61	24	14	90
	Kvinde	68	26	6	124
Bopæl	Indenamtspatienter	65	26	10	206
	Udenamtspatienter	67	17	17	6
Alder	0-18 år	33	67	0	3
	19-39 år	60	31	9	45
	40-59 år	57	31	13	88
	60-69 år	81	12	7	42
	70-79 år	76	20	4	25
	80 år eller mere	78	11	11	9
Modersmål	Dansk	66	24	10	200
	Ikke dansk	70	20	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	19	8	52
	Erhvervsudd./håndværker	67	24	9	55
	Videregående uddannelse	56	33	11	88
	Andet	83	8	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	25	9	205
	Pårørende	50	25	25	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	65	25	10	216

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	0	8
	2-3 besøg	89	11	0	28
	4-9 besøg	85	13	1	75
	Mere end 9 besøg	78	18	4	99
Ugedag	Mandag	88	12	0	33
	Tirsdag	76	22	2	49
	Onsdag	85	11	4	47
	Torsdag	81	16	3	37
	Fredag	85	12	3	34
Tidligere indlagt	Ja	80	17	3	90
	Nej	85	14	2	124
Søgt information	Har søgt information	75	22	3	117
	Har ikke søgt information	91	6	2	93
Køn	Mand	83	13	3	89
	Kvinde	82	16	2	124
Bopæl	Indenamtspatienter	82	16	2	205
	Udenamtspatienter	100	0	0	6
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	84	11	4	45
	40-59 år	76	23	1	87
	60-69 år	90	5	5	41
	70-79 år	88	12	0	26
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	82	16	3	199
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	14	2	51
	Erhvervsudd./håndværker	80	18	2	55
	Videregående uddannelse	82	15	3	88
	Andet	92	8	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	2	204
	Pårørende	88	13	0	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	83	15	2	215

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	8
	2-3 besøg	96	4	0	24
	4-9 besøg	92	8	0	60
	Mere end 9 besøg	94	6	0	94
Ugedag	Mandag	93	7	0	27
	Tirsdag	93	7	0	46
	Onsdag	90	10	0	41
	Torsdag	94	6	0	33
	Fredag	97	3	0	30
Tidligere indlagt	Ja	95	5	0	87
	Nej	92	8	0	103
Søgt information	Har søgt information	90	10	0	100
	Har ikke søgt information	98	2	0	86
Køn	Mand	94	6	0	80
	Kvinde	94	6	0	109
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	0	182
	Udenamtspatienter	100	0	0	5
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	95	5	0	39
	40-59 år	91	9	0	76
	60-69 år	95	5	0	39
	70-79 år	100	0	0	24
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	94	6	0	175
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	47
	Erhvervsudd./håndværker	94	6	0	50
	Videregående uddannelse	92	8	0	76
	Andet	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	180
	Pårørende	88	13	0	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	94	6	0	191

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	8
	2-3 besøg	81	8	12	26
	4-9 besøg	76	17	7	72
	Mere end 9 besøg	79	16	5	95
Ugedag	Mandag	86	10	3	29
	Tirsdag	78	15	7	46
	Onsdag	76	16	9	45
	Torsdag	70	24	5	37
	Fredag	88	6	6	34
Tidligere indlagt	Ja	75	19	6	88
	Nej	80	13	7	116
Søgt information	Har søgt information	74	17	8	109
	Har ikke søgt information	82	14	4	92
Køn	Mand	71	22	7	86
	Kvinde	83	11	6	117
Bopæl	Indenamtspatienter	77	16	7	195
	Udenamtspatienter	83	17	0	6
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	78	13	10	40
	40-59 år	80	18	2	85
	60-69 år	76	17	7	41
	70-79 år	75	13	13	24
	80 år eller mere	75	13	13	8
Modersmål	Dansk	79	14	7	189
	Ikke dansk	70	30	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	10	10	50
	Erhvervsudd./håndværker	75	21	4	52
	Videregående uddannelse	80	14	6	84
	Andet	91	9	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	15	6	194
	Pårørende	63	25	13	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	78	16	6	205

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	88	0	13	8
	2-3 besøg	86	14	0	28
	4-9 besøg	80	16	4	76
	Mere end 9 besøg	81	12	7	98
Ugedag	Mandag	85	6	9	33
	Tirsdag	76	18	6	50
	Onsdag	74	15	11	46
	Torsdag	95	3	3	37
	Fredag	82	18	0	34
Tidligere indlagt	Ja	78	16	7	89
	Nej	84	11	5	125
Søgt information	Har søgt information	75	18	7	117
	Har ikke søgt information	88	8	4	93
Køn	Mand	74	20	6	89
	Kvinde	86	8	6	124
Bopæl	Indenamtspatienter	81	14	5	205
	Udenamtspatienter	83	0	17	6
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	76	20	4	45
	40-59 år	80	11	8	87
	60-69 år	90	7	2	42
	70-79 år	76	20	4	25
	80 år eller mere	89	0	11	9
Modersmål	Dansk	80	14	6	199
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	8	6	52
	Erhvervsudd./håndværker	80	11	9	54
	Videregående uddannelse	76	19	5	88
	Andet	92	8	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	14	6	204
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	81	13	6	215

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	7
	2-3 besøg	88	8	4	26
	4-9 besøg	69	27	5	64
	Mere end 9 besøg	70	20	10	93
Ugedag	Mandag	83	10	7	30
	Tirsdag	66	27	7	44
	Onsdag	60	26	14	42
	Torsdag	79	18	3	34
	Fredag	88	9	3	32
Tidligere indlagt	Ja	71	23	6	80
	Nej	75	17	8	114
Søgt information	Har søgt information	67	24	10	105
	Har ikke søgt information	81	14	5	86
Køn	Mand	68	26	6	82
	Kvinde	77	15	8	112
Bopæl	Indenamtpatienter	73	19	7	187
	Udenamtpatienter	60	40	0	5
Alder	0-18 år	33	67	0	3
	19-39 år	71	21	7	42
	40-59 år	79	14	6	78
	60-69 år	66	26	8	38
	70-79 år	71	21	8	24
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	72	21	7	181
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	19	4	48
	Erhvervsudd./håndværker	63	33	4	52
	Videregående uddannelse	74	16	11	76
	Andet	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	20	7	186
	Pårørende	71	14	14	7
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	73	19	7	195

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	25	0	8
	2-3 besøg	100	0	0	28
	4-9 besøg	88	12	0	75
	Mere end 9 besøg	83	11	6	100
Ugedag	Mandag	81	13	6	32
	Tirsdag	86	12	2	50
	Onsdag	87	13	0	47
	Torsdag	89	8	3	38
	Fredag	91	6	3	34
Tidligere indlagt	Ja	82	13	4	90
	Nej	90	8	2	125
Søgt information	Har søgt information	80	15	4	117
	Har ikke søgt information	95	4	1	94
Køn	Mand	86	11	3	90
	Kvinde	88	10	2	124
Bopæl	Indenamtspatienter	87	10	3	206
	Udenamtspatienter	83	17	0	6
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	87	9	4	45
	40-59 år	85	13	2	88
	60-69 år	86	10	5	42
	70-79 år	92	8	0	25
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	87	11	3	200
	Ikke dansk	100	0	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	4	2	52
	Erhvervsudd./håndværker	84	15	2	55
	Videregående uddannelse	84	13	3	88
	Andet	100	0	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	205
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	87	10	3	216

**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	71	14	14	7
	2-3 besøg	87	4	9	23
	4-9 besøg	71	14	14	49
	Mere end 9 besøg	68	12	20	60
Ugedag	Mandag	81	10	10	21
	Tirsdag	69	13	19	32
	Onsdag	73	17	10	30
	Torsdag	71	14	14	28
	Fredag	65	5	30	20
Tidligere indlagt	Ja	69	15	16	62
	Nej	75	9	16	79
Søgt information	Har søgt information	64	17	19	72
	Har ikke søgt information	82	6	12	66
Køn	Mand	65	18	16	55
	Kvinde	76	7	16	85
Bopæl	Indenamtspatienter	72	12	16	132
	Udenamtspatienter	67	0	33	6
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	75	4	21	28
	40-59 år	68	14	18	56
	60-69 år	70	22	7	27
	70-79 år	80	0	20	20
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	71	12	17	129
	Ikke dansk	100	0	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	65	11	24	37
	Erhvervsudd./håndværker	73	13	15	40
	Videregående uddannelse	73	14	12	49
	Andet	88	0	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	12	17	134
	Pårørende	100	0	0	5
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	73	11	16	142

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	11	89	27
	4-9 besøg	37	63	71
	Mere end 9 besøg	38	62	97
Ugedag	Mandag	29	71	28
	Tirsdag	50	50	46
	Onsdag	27	73	45
	Torsdag	29	71	34
	Fredag	23	77	31
Tidligere indlagt	Ja	34	66	83
	Nej	34	66	111
Søgt information	Har søgt information	37	63	109
	Har ikke søgt information	30	70	82
Køn	Mand	32	68	81
	Kvinde	36	64	112
Bopæl	Indenamtpatienter	34	66	186
	Udenamtpatienter	50	50	6
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	35	65	43
	40-59 år	39	61	80
	60-69 år	31	69	39
	70-79 år	21	79	19
	80 år eller mere	29	71	7
Modersmål	Dansk	34	66	183
	Ikke dansk	38	63	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	36	64	45
	Erhvervsudd./håndværker	31	69	51
	Videregående uddannelse	34	66	82
	Andet	40	60	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	34	66	185
	Pårørende	57	43	7
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium M	34	66	195

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71	29	7
	2-3 besøg	89	11	27
	4-9 besøg	88	13	72
	Mere end 9 besøg	86	14	99
Ugedag	Mandag	77	23	31
	Tirsdag	85	15	48
	Onsdag	87	13	47
	Torsdag	92	8	37
	Fredag	88	12	33
Tidligere indlagt	Ja	84	16	89
	Nej	88	12	119
Søgt information	Har søgt information	80	20	117
	Har ikke søgt information	94	6	89
Køn	Mand	90	10	90
	Kvinde	84	16	119
Bopæl	Indenamtpatienter	86	14	201
	Udenamtpatienter	100	0	6
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	77	23	44
	40-59 år	87	13	86
	60-69 år	90	10	41
	70-79 år	92	8	24
	80 år eller mere	100	0	9
Modersmål	Dansk	87	13	198
	Ikke dansk	75	25	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	12	50
	Erhvervsudd./håndværker	88	13	56
	Videregående uddannelse	86	14	88
	Andet	80	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	13	201
	Pårørende	71	29	7
Afdeling i alt	Medicinsk Ambulatorium M	87	13	209

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 kryds. 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 kryds. 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?

 *På det allersæneste har jeg fået tider, 'hvor der ingen tider var', det er gået nemt og smertefrit.*


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

 *Jeg har altid afsat en arbejdsfridag og derfor generer det mig ikke at vente.*

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

 *Ja, men jeg har prøvet at stå ved skranken uden at det tilstedeværende personale henvendte sig.*

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

 *Men mine besøg har ikke været hos læge, men hovedsagligt diætist, fysioterapeut, diabetessygeplejerske.*


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

 *Det er fordi de er meget forskellige.*

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

 *Der var til tider lang ventetid i venteværelset.*

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

 *De første måneder blev jeg ofte glemt - men det var p.g.a. nye, uerfarne sygeplejersker.*

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

 *Ja, jeg er tilfreds.*

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

 *Der er ofte meget ventetid.*

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

 *Der forekommer næsten altid ventetid, men det er blevet bedre.*

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



Det sidste halve år er det blevet meget bedre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg møder altid kl 8 til blodprøver, er ude af huset kl. 8.30. Derefter ringer jeg til afd. kl.13.30 om antal piller.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Efter ambulatoriets ombygning har ventetiden været reduceret betydeligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De fleste gange er der op til 20 min. ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Der er for mange patienter, der sidder og venter samme sted.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der har ved næsten hver besøg været for lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ved første besøg ventede sig i næsten 2 timer, fordi lægen havde sendt afbud p.g.a. barns sygdom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Nogle gange lang ventetid. Det kan være irriterende når man skal andet efterfølgende, andre gange alt ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



To gange har der været ventetid over en time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Som regel 30 min. ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Oftest acceptabel ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er lang tid at bruge mere end 1 time, hver 3. måned. Har tidligere været vant til 30 min. hvilket er bedre i forhold til arbejde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har bestilt tid i forvejen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For et par år siden sad jeg først og ventede på at få taget en blodprøve, så ventede jeg på lægen og derefter en diætist. Det er meget bedre nu, efter ombygningen, hver gang. Men der er for meget ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ved et af de første besøg måtte jeg vente 2 timer, hvilket jeg fandt uacceptabelt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke mere end det forventes.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Et par gange mere end en halv times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle gange skal man vente over 30 minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Sommetider er der meget lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Som oftest max en halv times ventetid, men jeg har også været ude for at vente et par timer!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Synes for det emste der er for lang ventetid - hvorfor? Man har jo fået et tidspunkt. Generende når man faktisk burde være på arbejde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det sker meget sjældent, at der er over 30 minutters ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Undertiden har jeg ventet 1/2 - 3/4 time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventede på at få taget en blodprøve før journalen blev aktiveret - ØV!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Forhøjet stofskifte: især i den første tid efter indlæggelsen ventede jeg ofte over en time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Første gang meget ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men lang ventetid på hjemtransport (Falck).

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand













Der var ventetid, men det generede mig ikke spor.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Da det er umuligt at få den samme læge, går de første fem minutter altid med at bladere rundt i min omfattende journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *I det hele taget synes jeg det er overflødigt at tale med lægerne. Sygeplejerske/diætistik er jo bedre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne var godt nok forberede, når jeg har mødt dem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det generer mig ikke. Jeg ser den samme læge hver gang. Min sygdom er ukompliceret og jeg vil helst selv fortælle om nødvendigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De var nok velforbereede, men var ikke helt klar over min situation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Sidder og kigger på journalerne mens vi taler, man skal selv huske på at have en dagsorden eller spørge til svar på prøver o.lign.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, tre læger var helt klart velforbereede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ikke altid overblik over blodprøveresultater og forløb af sygdommen i mit tilfælde - læser journal under konsultation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Altid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja så godt som de kunne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det er vel svært for en læge at være velforberedt, når lægen aldrig har mødt patienten og dennes papirer før?.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke velforberedte - skulle først læse i journalen da vi var gået ind på stuen/mødelokalet - altid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Næsten altid en ny læge. Behov herfor er ikke så stort.

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Forskellige læger hver gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Svært - hvad er velforberedt, når de skal møde en ukendt patient?

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ikke alle havde viden nok om min sygdom, nogle indrømmede det selv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fint, intet at klage over.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, når det var den faste læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Efter henvisning fra egen læge p.g.a. for høje tal, måtte jeg selv spørge til om der ikke skulle ske en regulering i medicin, hvorved de blev opmærksomme på at det skulle der. Lægen havde altså ikke læst journalen. Efterfølgende har der ingen problemer været i denne forbindelse.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Praktikanter må ikke gå alene, før de er dygtige nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Nogen bladren i journalen for at finde oplysninger om forløbet i min sygdom, samt sidste prøveresultater.*

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

 *I 95% af mine besøg har jeg set de samme 2 læger, og de er altid velforberejede. Har jeg set andre, var de selvsagt mindre inde i forløbet.*


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

 *Meget få.*

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

 *To læger var helt uforberedte.*

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

 *De skal først til at læse journalen, når man kommer ind.*

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

 *Jeg synes, der er gået lang tid uden noget resultat.*

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

 *De få jeg har mødt var.*


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

 *Uha - nej, nej, nej. De når lige at skimme de første sider.*


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

 *Er blevet bedre.*

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

 *Da jeg har haft den samme læge (på ambulatoriet) de seneste to år, er jeg meget glad for, at det har været den samme, for han virker velforberejet.*

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

 *Skal først til at læse journal, når man kommer ind. Skal selv bede om resultater af prøver.*

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



Det kommer an på hvilken læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De virker ikke som om de har kigget på sagen før jeg kommer ind i konsultationen - men de var dygtige nok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægerne har en tendens til ikke at gide at læse journalerne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det kan være svært, for den enkelte læge hvis han/hun har mange patienter. Jeg tror ikke lægerne imellem snakker meget sammen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De skulle altid lige bladre journalen igennem og finde ud af min situation. Og det gjorde mig ikke noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Bare man ikke siger noget om naturmedicin - alternativ behandling.

Bare man siger hvidløg bliver de blege!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De var uforberedte og kunne ikke engang selv bladre i journalen!.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægerne lyttede, når jeg sagde noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Afhængig af lægen - læger er eksperter og jeg er dum.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er altid meget velforberedte i mine problemer - gode at tale med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ikke ret lange samtaler, ikke interesseret i det særlige - p.g.a. manglende tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nu skal alle læger jo ikke dømmes under ét. Men det føles som om, at for nogle læger, så gælder det om at profitmaksimere - og vi er jo ikke penge/produkter, men mennesker.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er blevet bedre med tiden.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja helt sikkert. De tog sig alle tid til at tale med en, uden at man f.eks. følte at de sad og kiggede på uret.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har nu fast læge, men har gennem årene været hos et utal af forskellige læger, irriterende!.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Men havde desværre ikke tid til uddybende forklaringer/svar på spørgsmål.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *En enkelt læge var meget overfladisk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fint, ingen klager.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Undtagen to læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Generende 'klog' sygeplejerske - med et opprioriteret ego.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg kommenterer og spørger selv ind til problemerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Så vidt jeg husker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det gør de altid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det kunne være meget bedre (ligegyldighed).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Det kommer an på hvilken læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Spørgsmål er ikke velkomne!!.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Nej, jeg flyttede fra Amtssygehuset til Kommunehospitalet, for man fandt ud af, at jeg fik for meget insulin.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Også disse personalegrupper er bange for ord som natur, alternativ, urte osv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Superkompetente, både sygeplejerske og diætist.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Plejepersonalet var gode til deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja de ved meget om sukkersyge, rent teknisk. Komplikationer skal man hente informationer om andetsteds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Virker meget kompetent - ved lige hvad der skal ske og man får altid besked om hvad der skal ske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Absolut meget viden på feltet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har fået en meget god behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Er glad for sygeplejersken.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Plejepersonalet virker kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



'Min' sygeplejerske skal i hvert fald have mindst 5 stjerner!.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg mangler information om procedurer, som ny patient i ambulatoriet. Her kunne sygeplejersker godt være mere imødekommende og beskrivende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har ingen særlig kontakt til plejepersonalet, kun tidsbestilling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De var gode til deres fag.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Generelt ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er helt i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sygeplejerskerne er flinke, har for travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Og venlige!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Det var prøvetagning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg synes procedurerne omkring blodprøvetagning er rodede - det er vanskeligt at finde ud af, hvor man skal gå hen og hvor ens nummer vises. Her kan der godt forbedres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ikke mere end man kan forvente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Vedr. røntgen er der altid relativ lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Evt. ventetid gjorde ikke så meget, da man sad i deres lidt mere specielle venteværelse, hvor der var te, kaffe, vand og læsestof.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg føler jeg har fået en første classes behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Personalemangel?.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



For lang ventetid (over en time) ved scanning i bygning 5 i Kommunehospitalet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Da jeg startede hele forløbet, men efterfølgende ikke altid svar på det man gerne ville have.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Det er en fejl at der ikke informeres om at laboratoriet lukker før lægesamtaler er afsluttet. Ingen kontrol af urin og aktuelt blodsukker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



For lang tid fra blodprøvetagning til besøg hos lægen. Som erhvervsaktiv måtte dette højst tage en halv time til 45 min. af min tid hver 3. måned. En halv time burde være nok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kun ventetid hos laboranten.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er meget tilfreds med at gå til kontrol for min diabetes, for den kompetente behandling jeg får, og for de ansattes måde at være på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg mødte altid i god tid, og kom ind før tiden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det gik fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I princippet går hele dagen, bl.a. med Falck ventetid også, ikke jeres fejl.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



For mange patienter på samme tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



I hvert fald når jeg stillede supplerende spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



En fast diabetes sygeplejerske er guld værd og gør de skiftende læger overflødige. Lad dem blive på deres kontor og lad kontakten gå gennem diabetesplejersken. Kun en fast læge er noget værd!.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Både undersøgelser og behandlinger om sygdommen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der var god indlæring, med hensyn til kost og sygdommen generelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



De ved meget om sygdommen og hvad man skal gøre - men ser ikke det hele menneske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ja, af min kontaktsygeplejerske og diætist.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Man er jo knap inde af døren hos lægen, før man er ude igen. Så informationer er der ikke meget af.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Formentlig fordi man ikke kan give de korrekte svar. Jeg ønsker information om 'worst case' og andre mulige scenarier for udviklingen af min sygdom. Irriterende at skulle føle sig irriterende for sygeplejerske ved at presse/hale ord ud af dem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Helt sikkert plus lægerne var generelt gode til at forklare det på et plan, så det var 100% til at forstå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ellers kan man jo spørge til man er tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Forskellige læger - information er usammenhængende og 'hullet'. Fint med fast diabetessygeplejerske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er god til selv at spørge - ofte nødvendigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægerne har for lidt tid til forklaringer, men heldigvis kan diabetessygeplejersken svare på mange ting.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Omkring resultater på blodprøver, men ikke om procedurer i ambulatoriet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For lidt tid sammen med lægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Utrolig god information om diabetes i dagafsnittet, også for pårørende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg fik ingen information, besøget hos lægen var ligesom et samleband, det skulle overståes i en fart.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Var bl.a. én gang med til undervisning af studerende og fik derved meget at vide om min sygdom - cushing syndrom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg spørger jo selv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Den sygeplejerske, jeg er tilknyttet informerer mig altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man får besked på at kontakte sin egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, da jeg også selv er sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kommer an på hvem man er hos.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Nogen gange lidt manglende præcision i kommunikationen til mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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

 *Det er dog trist at alle ansatte på Å.K.H.bliver fuldstændig stive i ansigtet, når man siger alternativ behandling.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har talt med forskellige ansatte i ambulatoriet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *For det meste.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg taler kun med en læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *'For mange kokke'.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg går til fast kontrol hos en læge.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun prøvet med fast kontaktsygeplejerske, så jeg kender ikke til andet.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Hver læge har jo deres egne ideer og mål.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ikke alle mener det samme, og er ikke på forhånd sat nok ind i sagen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Lægen og afdelingssygeplejersken.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Siger til, hvis ikke.

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



Forskellig personale har forskellig holdning til behandling.

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



Mange læger lig med mange forskellige svar.

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



Ambulatoriet virkede ikke helt velinformeret, der hvor blodprøven blev taget.

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



Jeg har kun talt med egen læge.

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



Har kun én læge.

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



Men samspillet og reaktion på tingene lader noget tilbage at ønske.

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



Fordi de snakker sammen.

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



Ja i de fleste tilfælde. Nogle gange kan lægerne godt have et forskelligt billede af hvor stramt man skal reguleres, hvilket godt kan være lidt forvirrende.



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



Jeg synes ikke alle læger er enige.

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

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Ellers kørte jeg ikke 150 km og havde vrøvl med at blive behandlet i et andet amt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget tilfreds med behandling af min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er skuffet over jod ikke virker bedre, når de mente jeg havde fået rigtig dosis.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja- rigtig meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er godt tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det kunne være meget bedre, hvis der er mere tid hos lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det kan ofte virke, som om der ikke er tid til mere uddybende svar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *For mange læger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja med sygeplejersker. 90% af læger er for dårlige til at sætte sig ind i min situation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Efter jeg har fået fast god læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *For tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har kun været der 2 gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Intet at sige til det faglige hos lægen og sygeplejersken omkring min diabetes. Men mere oplysning om procedurer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Med sygdommen, er det træls at man ikke kan få en bestemt læge, den ene gang får man ny medicin, næste gang er det måske forkert.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg ville have givet topkarakterer, hvis den generende 'kloge' sygeplejerske ikke havde været der.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg føler ikke, at der bliver taget ordentligt fat på problemerne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det er helt i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, i de seneste to forløb jeg har haft, men ikke i 1990.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der bliver eksperimenteret for meget. En naturlov siger: aktion efterfølges altid af reaktion. Ved høj mængde medicin Merevan 2,5 mg, 14 stk pr. døgn, hvor lægerne efterfølgende sætter dosis til nul, sker der noget alvorligt. Så er det forfra, om og om igen. Jeg kan blive tvunget til at eksperimentere selv for egen risiko. Meget beklageligt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand




Ja, da jeg kom til at snakke med den 'rigtige' læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Jeg ser aldrig min praktiserende læge, kun ved fornyelse af kørekort og den slags ting. Han har antipati for Å.K.H., som han kalder et museum, der stadig kører i den samme rille og ikke følger med i den nyeste udvikling. Jeg må dog også sige, at han får ikke besked i ændring af medicindocering. Der står stadig 20 mg dagligt på nogle af de piller jeg har fået 10 mg. af de sidste 4 år. Men bliver jeg i tvivl, ringer jeg til min fast tilknyttede sygeplejerske. Hun burde have mere i løn.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Samspillet mellem min egen praktiserende læge og afdelingen er i orden ved sygdom.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De gik lang tid før min læge fik at vide, jeg var syg.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Læge sendte henvisning mandag, onsdag blev jeg kontaktet og telefonisk om at møde fredag.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Min læge har ingen informationer fået.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Min egen læge klager over at han ikke informeres. Men jeg spørger selv ved næste kontrol.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har ikke prøvet dette.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes at det går godt efter jeg har været på afdelingen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har været en del i tvivl, da den praktiserende læge og sygehuset udskrev forskellig medicin for den samme sygdom.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har ikke et klart billede af, hvordan samspillet fungerer - ud over informationerne via nettet. Det kunne f.eks. være, at den praktiserende læge og hospitalslægen har kontakt vedr. opfølgningen.*

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

 *Jeg kontakter jævnligt min egen læge for at få foretaget kontrol af blodtrykket.*

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

 *Har endnu ikke været til opfølgning hos egen læge, men henvisningen var god.*


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

 *Det er nu sjældent jeg bruger egen læge.*


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

 *Søger ikke egen praktiserende læge.*


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

 *Men der var engang hvor ambulatoriet ikke havde givet en henvisning til min egen praktiserende læge om indsprøjtning af vitamin.*


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

 *Min læge får besked efter besøget, så det er ok.*


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

 *For lidt information fra ambulatoriet til egen læge.*


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

 *For dårlig information til min læge.*












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

 *MA har overtaget.*

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

 *Der er ikke blevet givet besked til min læge.*

Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

-  *Praktiserende læge ikke involveret i behandlingen af min diabetes.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min praktiserende læge får hurtigt tilsendt testresultatet ved kontroller.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har ikke indtryk af, at der har været samspil mellem min læge og afdelingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Mand
-  *Jeg kommer faktisk aldrig til læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Egen læge meget dårligt orienteret fra hospitalets side.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ja, efter henvisningen har jeg ikke talt mere om det med min læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har selv koblet min praktiserede læge af, han har ikke nogen specialviden på området.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det er meget fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har selv henvendt mig, uden om egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Vrøvl med henvisninger til andre afdelinger - misbrug af oplysninger. Dækker over fejl i journal, dækker over hinanden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ingen problemer, og tak for hilsen fra personalet gennem egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har diabetes og har haft det i 10 år, så jeg var tilknyttet sygehusvæsnet inden jeg fik den læge jeg har idag. (Den læge har ikke meget styr på sygdom).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde











M melder ikke tilbage til egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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

-  *Fordi mit indtryk er godt og fordi fem stjerner vel ikke kan opnås. Jeg har ingen klager overhovedet og sygeplejerskerne er meget fleksible og udfarende i forhold til mig og mine aftaler med dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har tidligere omtalt nogle få negative ting, men alt i alt er jeg meget glad for at komme på Å.K.H. og efter 35 års behandling er det næsten som at besøge gamle venner. Men der burde måske en stjerne væk for, at der ikke er mulighed for en fast læge. Det er kun i ord og papir, det er aldrig muligt i praksis.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Føler at det er helt ok, og meget kompetente personer. Men det der med lægerne! I mit tilfælde kunne sygeplejerske og læge blot have aftalt insulindosis uden min medvirken. En af lægerne virkede virkelig arrogant!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerske NN giver mig en tryk og kompetent vejledning i mit sygdomsforløb. Hun er til 5 stjerner. Men alt i alt er jeg godt tilfreds med M1. (Kunne dog ønske en aldersopdeling, møder kun 'gamle', ældre patienter).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at det er en enestående afdeling, men man kan altid blive bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er fuldt tilfreds med behandling og aftaler. Ventetiden trækker lidt ned, og der er ingen p-pladser!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes det er godt sted at komme, og jeg har fået meget og god hjælp. Det eneste minus har været lidt forvirring/ventetid i venteværelset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg har fået en god behandling, men man kan mærke, at personalet har meget travlt, og jeg tror, at hvis patienten ikke er god til at tale for sig, vil denne måske føle sig klemt, og det er synd, også for personalet. Det gør sig umage, men får ikke de rette arbejdsbetingelser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Måske skal de lære at tale med patienten. Det er vigtigt at man får tildelt en bestemt læge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



At afdelingen er velfungerende skyldes i høj grad sygeplejersker, der kender patienterne og dermed sikrer kontinuitet.

Indførslen af 'bookingsystemet' har været et stort plus i forhold til ventetider, ligesom det er dejligt at kunne bruge e-mail til ikke-presserende kontakt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Absolut enestående modtagelse og behandling siden sept. 2001. Specielt vel behandlet af sygeplejerske NN ved hver eneste besøg. Tak.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi de var et godt personale, på nær en natsygeplejerske, der ikke var så venlig som man kunne forvente.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Personalet altid venlige og hjælpsomme, der er en god atmosfære. Jeg føler mig velkommen og alle spørgsmål besvares fornuftigt af både personale og læger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg har bedt om en kontaktlæge, som jeg har følt har lyttet til mig med interesse, og han har selv tilbudt sig som min kontaktlæge. Det er lykket bortset fra en enkelt gang i forbindelse med omlægning ved årsskiftet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg møder smil og gode miner, når jeg er deroppe. Personalet virker klar til at gå langt, for at jeg får det fulde udbytte af besøget.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Før god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Servicemindedede sygeplejersker og læger. God stemning. Velkvalificerede sygeplejersker og læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De er utrolig søde og venlige på afdeling M.

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



Jeg synes sygeplejepersonalet bag disken skulle ud og tale med de ventende. Selve skrankearbejdet virker kaotisk og der er ofte lang kø. Her burde der kigges lidt på arbejdsgangen.

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



Fem stjerner til min kontaktsygeplejerske og diætist. To stjerner i ambulatoriet på grund af ventetid og laven om på tid til næste tid.

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



Venlig, kompetent, effektiv behandling.

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



Venlige, hjælpsomme, yderst kompetente. Samme læge hver gang.

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



*Fordi jeg har fået svar på det, jeg har været i tvivl om og en god behandling af læger, sygeplejersker og det andet personale.
Tak.*

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



De er søde og venlige.

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



Man får en venlig og professionel behandling.

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



Det fungerer stort set godt. Dog er det meget svært at komme til at tale med den samme læge hver gang, og det er svært at få sene tider, der tilgodeser ens arbejdstider (efter kl. 16).

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



Jeg synes generelt lægerne er dygtige, men ved for lidt om min sygdom. Har følt mig som en prøveklud og føler det stadig efter så mange år. Men håber de lærer mere om min sygdom fremover, så det kommer nye patienter tilgode med det samme problem.

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



Stor ros fordi man kommer til, til aftalt tid og der er ikke stor ventetid til blodprøve heller. Det er meget vigtigt, for at kunne fastholde sit job på et trængt arbejdsmarked.

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



Personalet var flinke og hjælpsomme, samt utrolig dygtige til at informere om diabetes.

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



Personalet har altid været meget hjælpsom med informationer og evt. oplysninger om ændrede tider. Jeg føler mig tryk ved den behandling jeg får.

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



Fordi jeg hver gang kommer ind til læge NN, som ikke kun interesserer sig for min diabetes, men også for mig som person, og det giver mig en stor tryghed.

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



Altid velforberedte og informative.

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



Kompliceret sygdom, så for lange tider mellem undersøgelser og ambulante tider.

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



Altid god behandling.

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



Fordi jeg hver gang er blevet venligt og tilfredsstillende behandlet.

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



Godt tilfreds - godt modtaget.

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




Gode behandlinger.

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




Jeg har grund til 5 stjerner, da jeg i mit tilfælde er ovenud tilfreds.

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

 *Min kontakt fra operationsafd. til Medicisk afd. har været til diabetessygeplejerske NN, der på dygtig vis har vejledt og koordineret konsultationer til læger. Altid præcis, autoritær, venlig og velforberedt.*

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

 *Føler mig altid velkommen. Har altid tid til at lytte på mig. Altid smilende og venlige. Jeg føler de ved, hvad de taler om. God rådgivning til mig.*


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

 *Alt fungerer perfekt.*

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

 *Jeg synes, jeg har fået en særdeles god behandling og er blevet rask.*

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


 *Læger gode til at forklare plus at man følte at de tog sig tid til at lytte til en. Uacceptabelt er dog, at jeg ved så relative få besøg har haft 4 forskellige læger indtil nu, og man (selv om de havde ens journal) alligevel skulle fortælle forløbet på ny til hver ny læge.*

Meget positivt at kontaktsygeplejerske vidste hvem man var, når man ringede og sagde ens navn, uden at man f.eks. blev nødt til at sige ens CPR. nr.


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

 *De er bare enestående.*


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

 *Jeg har kun oplevet positivitet!*


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

 *Fordi jeg altid er blevet godt behandlet. Alle læger gør deres bedste for os alle, uanset hvor travlt, der er, så tak for det.*

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

 *Det havde været fem stjerner, hvis der ikke var så mange forskellige læger.*

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

 *Tilfreds med behandling.*

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



Jeg er meget tilfreds. Plejepersonalet er altid godt og smilende og hjælpsom.

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



Læge NN er en meget dygtig læge, jeg får utrolig god information - det er enestående. Jeg er taknemmelig for behandlingen.

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



Bedre hvis det var samme læge der ser.

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



Fordi jeg er tilfreds med behandlingen, men ikke får tid til at snakke forskning.

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



Bliver altid mødt med venlig og imødekommende personale, men der har været en stor del manglende svar på blodprøver, det har drejet sig om videre svar af calcium total og cacium ion prøver, hvor det mere er reglen end undtagelsen, at et af svarene har manglet, fordi prøven ikke er modtaget.

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



90% af læger kan få to stjerner.

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



Synes det er så godt, som det kan være, med det store antal patienter over for personale antal. Har stort set altid været glad for afdelingen og dens læger og sygeplejersker.

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



Fordi det både har været godt og dårligt ved de forskellige besøg på afdelingen.

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



Personalet får en til at føle sig som et kendt menneske og ikke et nummer.

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



På grund af den gode behandling jeg altid får. Samtidig har jeg også et godt indtryk af afviklingen, som er i venteværelset. Det er også mit indtryk at personalet har styr på og ved hvad de foretager sig, det er hvad jeg tænker, i den korte tid jeg sidder i venteværelset.

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



Grundet en udmærket tilfredshed med afdelingen.

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



Gennemgående godt tilfreds.

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



Jeg blev behandlet godt.

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



For dårligt forberedte læger med for lidt individuelle 'løsninger'. Stor fleksibilitet hos det øvrige personale.

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



Jeg har et fint forhold til ambulatoriet. Det er en god ide at være tilknyttet en fast læge, det sparer tid og giver tryghed.

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



Alt i alt fungerer det godt.

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



Venlig betjening. Personalet er altid klar til at hjælpe eller besvare spørgsmål. Helt igennem ok.

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



Kompetent personale, men desværre har lægen lidt for travlt og lidt for lang ventetid, lidt for ofte!!.

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



Ønske om den samme læge i stedet for en ny hver gang, som først skal til at læse min journal når jeg er der.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



På grund af sygeplejerskernes gode service.

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



Jeg føler mig virkelig godt behandlet og havde givet 5 stjerner hvis jeg havde haft væsentligt færre læger.

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



Godt, at der er kommet bedre lokaler.

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



Fordi jeg igennem mange år er kommet på afdeling for sukkersyge, og altid har haft et godt forhold til sygeplejersker og læger på afdelingen samt ambulatoriet og får en god information.

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



Jeg har givet fire stjerner, fordi man får en god behandling, og man får besvaret sine evt. spørgsmål tilfredsstillende.

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



Det hele fungerede ok!.

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



Der mangler et rygerum. Jeg synes det er meget nedgørende at skulle stå udenfor i al slags vejr. Man må vel stadig selv bestemme over sit liv, lad der være plads til alle. Vi betaler alle skat og forventer den samme behandling.

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



Jeg har intet at indvende, så det kan kun være enestående.

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



Personalet er meget rådgivende og meget imødekommende og hjælpsomt.

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



En god behandling.

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



Fordi jeg synes, der er blevet taget godt imod mig der inde, og behandlingen har været god.

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



Får generelt en god og relevant service fra ambulatoriet.

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



Forskellige læger hver gang, aldrig samme mening, skal selv fortælle hvad der står i journalen, bliver for tiden sendt til diverse blodprøver - overflødig. Føler mig for tit som forsøgskanin.

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



Jeg føler mig forvirret når jeg komme til Med. Ambulatorium M. Mangler information omkring tidsforbrug og procedurer. Har tidligere gået i Silkeborg, hvor de 3 måneders kontrol klares på en halv time. Sådan ønsker jeg også, det kunne være her.

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



Fordi jeg generelt er godt tilfreds, men hvis man ikke har en fast læge/professor, så møder man alt for mange forskellige læger, som slet ikke 'når' at læse ens journal, og som bare siger det er ok.

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



En generel god behandling. Lidt bedre humør mellem ansatte ville ikke skade.

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



Kontorpersonalet er for sure og virker irriterede over f.eks. en opringning kl. 9.10, 'for de har ikke tændt for computeren endnu'? Efter påbegyndt kontortid? Jeg føler, de agerer nedladende hvis man f.eks. har glemt sit kort. Ringer jeg selv efter et sladretalssvar, skal jeg først selv gætte og bagefter får jeg deres bedrevidende holdning.

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



Intet at udsætte - men 'enestående' er lidt for flot, fordi jeg har samme gode oplevelse af et andet ambulatorium.

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



Overordnet set er det godt. Der var dog et par problemer i starten som jeg ikke var helt tilfreds med, men nu føler jeg der er styr på det.

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



Efter indkørselsfasen har jeg de sidste par år været tilknyttet en læge, som er meget professionel. Det giver en ro omkring sygdommen, så det har gjort det meget behageligt.

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



ÅKH er et rigtigt godt hospital (og ikke et sygehus).

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



Jeg fornemmer at der er tid nok til mig, selvom afdelingen er presset af mange patienter. Jeg fornemmer en ægte interesse for, at jeg har det godt og får den hjælp og vejledning, jeg behøver. Sekretærerne skal have ros for deres måde at optræde på med smil og skabende en god stemning.

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



Jeg har gennem 4 år kun mødt imødekommende og hjælpsomt personale. Jeg har kun haft 1 læge i 4 år, kun første gang en anden og det var fordi, der skulle være svar på prøver efter 2 dage, og da var overlægen der ikke. God information og der bliver lyttet til en.

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



Jeg var her i efteråret 2003 indlagt på Onkologisk Afdeling, hvor der overhovedet ikke var samspil mellem afd. D og M.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand



P.g.a. venlig og professionel behandling. Særlig fordi jeg næsten altid kun har haft kontakt med de samme to læger og én kontaktsygeplejerske. Det giver en stor trykthed. Få 'kokke' giver en rigtig god behandling!.

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



Kun gode oplevelser.

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



Ros for den professionelle måde, man bliver behandlet på.

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



Dygtigt personale, oplagte, venlige - ligeledes lægerne.

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



Det er et sted, hvor personalet kommer ud, når man er kommet og siger velkommen.

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



Tilfredsstillende, men en vis overfladiskhed.

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



Var altid smilende og venlige og svarede gerne på alle mine spørgsmål.

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



Har ikke hidtil haft grund til at brokke mig!

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



Fordi NN har taget over. Hun har styr på tingene og har sørget for at jeg har fået en fast læge. Det at tale med en man har set før, betyder alt.

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



Er altid blevet venligt modtaget af meget dygtigt og kompetent personale.

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



Alt har været ok, undtagen to enkeltstående tilfælde.

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



Meget omsorgsfulde og parate til at hjælpe.

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



Jeg synes man kommer hurtigt til, både til blodprøve samt stuegang. Godt og smilende personale.

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



Fordi jeg føler at jeg bare er et nummer i rækken, uden vejledning af netop min situation.

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



For det meste fungerer det godt. Jeg har haft den samme læge i over et år! Bravo!.

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



Fordi jeg igennem flere måneder før min operation i 97, var igennem utallige undersøgelser også på mange forskellige afdelinger og fik en enestående behandling, hvilket jeg naturligvis bemærkede, at alle patienter fik. Enestående, fantastisk personale over alt.

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



Relativ kort ventetid. Adgang til drikke, frugt m.m. Venligt personale og sikkert også dygtigt.

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



Jeg synes generelt personalet er flinke, rare og hjælpsomme.

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



Du bliver altid godt behandlet og får svar på dine spørgsmål.

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



Fordi lægerne var meget lyttende og gode til at forklare det videre forløb. De havde tid til at svare på mine spørgsmål. Ventetiden var endvidere til at holde ud.

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



Det plejer ikke at være et problem, at komme på ambulatoriet. Men jeg kommer også tirsdag sent.

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



Fordi jeg helt igennem har fået en meget fin behandling. Jeg har de sidste 6 år gået på det hver 6. uge, og kun haft læge NN og en meget forstående sygeplejerske.

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



Fordi det er fortjent.

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



Føler mig taget alvorligt. Dygtigt personale (sygeplejersker og læger). Jeg føler at personalet gør meget for at støtte og hjælpe mig, men jeg er ikke altid god til at tage imod hjælpen.

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




Generelt god behandling, men enkelte ansatte betragter patient og hospital som deres ejendom - det er forkasteligt. Derfor kunne karakteren have været dårligere - men generelt ok.

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




Har kun én læge, han kender mig, svarer på det jeg spørger om. Præsenterer mig for relevant ny behandling inden for DM.


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

 *Generelt er de søde, rare, gode til at informere. Det eneste minus er ventetiden, og at man ikke kan få tider før kl. 8 eller efter kl. 16.*


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

 *Behagelig betjening ved såvel information som blodprøver. Dejlig beroligende ved konsultation hos overlæge.*

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

 *Det er altid lidt surt med ventetid. Men ellers er det godt at gå på afdeling M. For mange forskellige læger, det er træls.*


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

 *Jeg har fået en god behandling.*


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

 *Fordi det fungerer godt, især efter at afdelingen er ændret, således at det virker som en enhed.*

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

 *Fordi alt fungerer.*


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

 *Fordi jeg er meget godt tilfreds med det hele på Medicinsk Ambulatorium.*


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

 *Det er fordi jeg får en fin behandling på hele afdelingen.*











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

 *Udtrykket 'for mange kokke fordærver maden', kan bruges her.*

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

 *Ventetiden på lægerne svinger for meget.*

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

-  *Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Nogle gange kan det godt være et problem, at der er så mange forskellige læger, fordi de hver især har en holdning til, hvordan sukkersygen skal behandles. Derfor har jeg givet 4 stjerner og ikke fem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Da jeg alle gange er kommet til fra morgenstunden ved blodtagning, og ved samme læge inden for 5 minutter, kan jeg kun være tilfreds med behandling på ambulatorium M.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De er altid meget søde og hjælpsomme, når jeg er hos dem. De er altid veforberejede og tålmodige med min spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lægen skal læse sidste nyt i journalen, så de kender patienten inden man kommer ind til undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er træt af skiftende læger. Nogle føler jeg ikke har tid til én og gider at lytte - andre er fantastiske. Blodprøve og urinprøver med her og nu resultater giver ikke mening og er trælse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *På grund af ventetiden.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke ventet mere ned 10 minutter alle 4 gange. Flot, og de har været meget flinke alle sammen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en meget god behandling og forventer snart at blive helt rask. Den eneste grund til at jeg ikke gav 5 stjerner, var ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget upersonligt venteværelse, ofte overfyldt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For mange forskellige læger, for lang ventetid når man har en mødetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det eneste, der trækker ned er lægernes uforbedthed. De skal først til at se i journalen for at finde ud af, hvorfor man er kommet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Personalet på Medicinsk Ambulatorium M burde have 5 stjerner, medens lægerne skulle fyres uden erstatning. Det kan med sikkerhed siges, at disse ikke kan drages til ansvar, og dette forhold benytter de sig af. Derfor 1 stjerne til dem.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Gode til at lytte og hjælpe.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I starten da jeg kom på ambulatoriet, så jeg en ny læge hver gang, hvilket var meget frustrerende. Efter at jeg i flere år har været behandlet af NN hver gang, har jeg fået tryghed omkring behandlingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg føler mig rimelig behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Fordi jeg synes alt er, som det skal være.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har den samme sygeplejerske hver gang, og hun har hjulpet mig også med spørgsmål, der ikke havde med diabetes at gøre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi man altid bliver mødt med venlighed og faglig omhu.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Næsten hver gang modtages man af venligt og smilende plejepersonale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er i det store hele tilfreds med afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt fin information.

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



Fordi jeg synes personalet kører meget professionelt og følger op med mange gange at ringe for at høre om det kører godt.

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



Fordi jeg ubetinget har været tilfreds med hændelsesforløbet da jeg fejler flere ting.

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



Særdeles god behandling af fast kontaktsygeplejerske. Særdeles god behandling af diætist. Andre også udmærket.

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