

Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K Skejby Sygehus

3. måling

Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K

Skejby 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. 8644 6181
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

april 2004

Bestillingsnr. 394

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 november 2003 blandt ambulatoriepatienter på:

Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

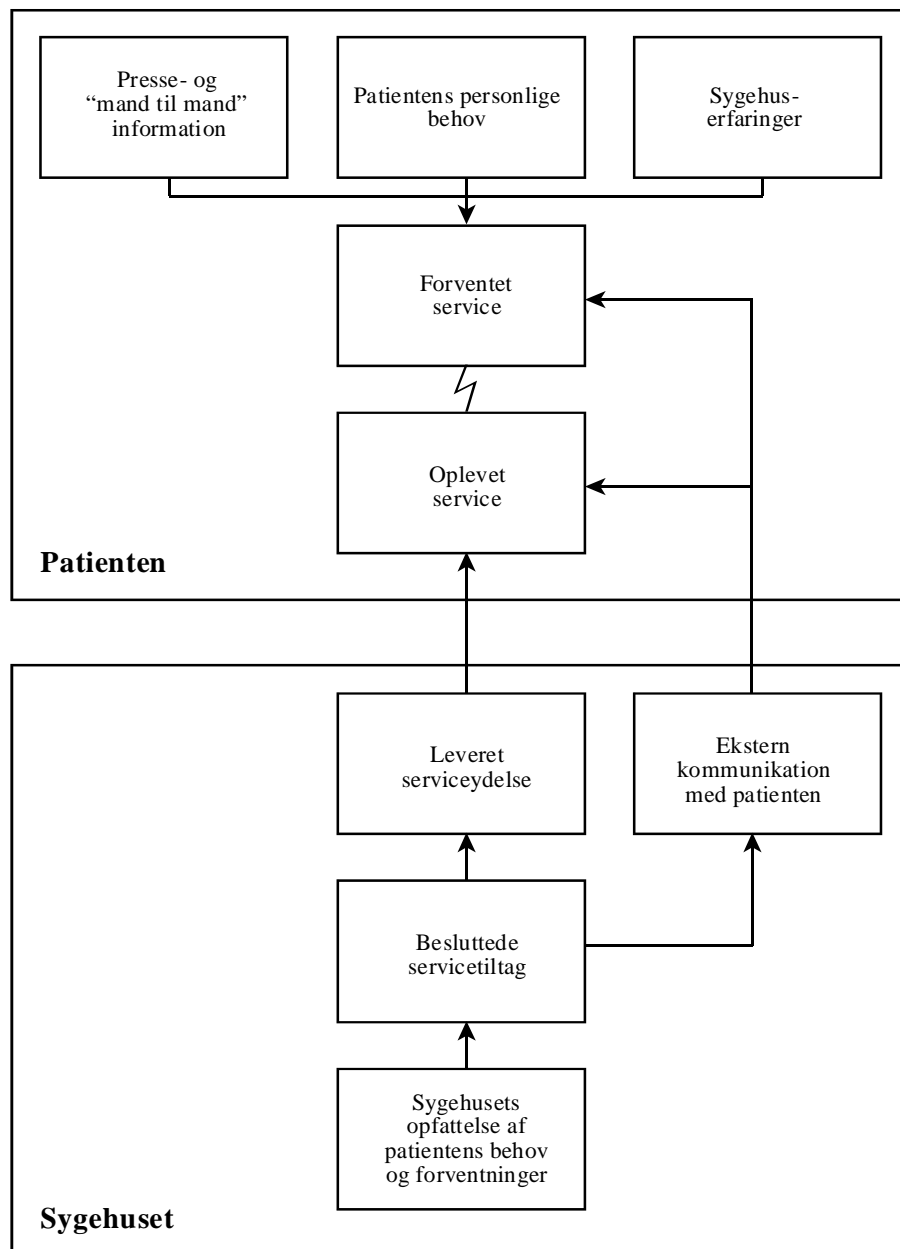
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.

Validering af skemaerne

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

Hård test af hverdagen

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.

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

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

Udsendelse og indsendelse

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

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

Mere om metoden

Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 2002

Afdelingens speciale	Nyre- og urinvejskirurgi
Antal indlagte	4.323
Heraf akut indlagte	1.117
Heraf planlagte	3.206
Gennemsnitligt antal sengedage	10.332
Belægningsprocent	101,8 (7-dg-afs) og 76,7 (5-dg-afs)
Antal senge	42
Enestuer	2
Tomandsstuer	9
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	9
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	10.182
Antal ambulatorier	3
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	21
Plejepersonalestillinger	67
Lægeseekretærstillinger	17
Samlet budgetramme	45,2

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingen	Urinvejskirurgisk Afdeling er en universitetsafdeling med 42 stationære senge og 1 hotelseng. Afdelingen varetager basisfunktionen i almindelige urologiske lidelser i eget optageområde samt behandling af specielle lidelser for patienter henvist fra de kirurgiske afdelinger i Århus Amt. Desuden modtager afdelingen patienter henvist fra lokal-sygehuse fra det meste af Jylland til behandling af specielle lidelser i urinvejene.
Specialer	<p>Behandling af patienter med kræftsygdomme i urinvejene, herunder større indgreb der kræver fjernelse og erstatning af blæren. Operationer for prostatakræft, hvor behandlingen sker i tæt samarbejde med Onkologisk Afdeling D, Århus Kommunehospital.</p> <p>Behandling af bl.a. børn med medfødte misdannelser i urinvejene, herunder afløbshindringer fra nyrer, urinleder og blæren, blæremisdannelser, penismisdannelser. Behandlingen sker i tæt samarbejde med Børneafdeling A, Skejby Sygehus. Behandling af medfødte lidelser i urinvejene i fosterlivet er under opbygning.</p> <p>Nyretransplantationer sker i tæt samarbejde med Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus.</p> <p>Behandling af vanskelige sten og polypper i nyrer og urinleder med kikkertkirurgi. Stenknusning af sten i urinvejene med shockbølger og kikkert.</p> <p>Undersøgelse og behandling af mænd med impotens, herunder indoperation af avancerede penisproteser. Infertilitetsbehandling af mandlige patienter med tetraparaplegi er under opbygning.</p> <p>Undersøgelse og behandling af urinvejsproblemer hos patienter med lammelser, typisk efter uheld og neurologiske sygdomme. Foregår i tæt samarbejde med Paraplegifunktionen, Viborg Sygehus.</p>
Sengeafsnit	<p>Afsnit K1 har 20 stationære senge. Især til patienter med længerevarende og større operationer.</p> <p>Afsnit K3 har 22 5-døgnssenge til patienter indlagt til mindre kirurgiske indgreb, kontrolundersøgelser og funktionsundersøgelser af urinvejene, kikkertundersøgelser, skrælning af prostata og sten i urinvejene.</p>

Urinvejskirurgisk Ambulatorium

K-ambulatorium modtager kun urologiske patienter. Der modtages patienter til udredning, behandling og kontrol. Ambulatoriet modtager såvel planlagte som akutte patienter. Patientklientellet er en blanding af mænd og kvinder fra 16 år og opefter.

Der modtages ca. 10.000 patienter årligt og disse fordeler sig nogenlunde således:

- 16-18 nyhenviste patienter dagligt
- ca. 25 patienter til kontrol/behandling dagligt
- 2-10 akutte patienter dagligt
- 5 patienter til stenknusning ugentligt
- 5 patienter hver anden uge til små operationer.

Et besøg i ambulatoriet kan indeholde flere forskellige undersøgelser. Der er således mange patienter, der starter med en røntgenundersøgelse og derefter fortsætter med andre undersøgelser, afhængigt af hvad røntgenbillederne viser. Disse patienter kommer direkte fra røntgenafdelingen og kan først komme til de resterende undersøgelser, når røntgensvaret foreligger. Det kan variere en del, hvor lang tid der går, før vi har dette svar i K-ambulatorium. (Denne kombination af undersøgelser samme dag sparer patienterne for et ekstra besøg).

En del af de ambulante patienter skal have lavet en vandladningsundersøgelse, der kræver en fyldt blære. Disse patienter bliver derfor anmodet om at møde ca. 1 time før undersøgelsestidspunktet, således at de kan sidde her og drikke og afvente vandladningstrang. Undersøgelsen hos lægen kan ikke udføres, før patienterne har ladet vandet på det specielle flow-toilet. En del af de patienter, der sidder i venteværelset, er således patienter, der endnu ikke er klar til lægekonsultationen i K-ambulatorium.

Børneambulatorium

Undersøgelse og behandling af børn med urinvejslidelser, herunder vådligger (enuresis), i tæt samarbejde med Børneafdeling A, Skejby Sygehus.

Inkontinens-Ambulatorium

Ambulatoriet modtager kvinder med urininkontinens, dvs. ufrivillig afgang af urin.

Dette ambulatorium afvikles hver fredag i Urodynamisk Laboratorium i et tæt samarbejde mellem en urologisk overlæge og en gynækologisk overlæge samt en til to 1. reservelæger og specialuddannede sygeplejersker fra såvel Urinvejskirurgisk Afdeling K som Gynækologisk Afdeling Y. Herudover indgår også fysioterapeuter i teamet.

Uddannelse

Uddannelse og videreuddannelse af studenter/læger inden for kirurgi/urinvejskirurgi. Uddannelse af sygeplejestuderende og social- og sundhedsassistenter. Uddannelse af lægesekretærelever.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	447	302
Alder		
0-18 år	1%	0%
19-39 år	14%	10%
40-59 år	27%	28%
60-69 år	21%	23%
70-79 år	24%	27%
80 år eller mere	13%	12%
Køn		
Mand	73%	72%
Kvinde	27%	28%
Afsnit		
Inkontinensambulatoriet	11%	11%
Ambulatoriet på Afd. K	89%	89%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 68

Der er udsendt i alt 447 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K Skejby Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 15. september 2003 til 31. oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. 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 302 skemaer, svarende til en svarprocent på 68. 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 november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

februar 2000 - 255 svar. (1. gang)

februar 2002 - 258 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
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	255	258	302	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	22%	20%	28%	23%
2-3 besøg	45%	42%	39%	31%
4-9 besøg	28%	31%	27%	31%
Mere end 9 besøg	5%	7%	6%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	45%	41%	40%	41%
Nej	55%	59%	60%	59%
Alder				
0-18 år	1%	1%	0%	9%
19-39 år	12%	7%	10%	22%
40-59 år	28%	25%	28%	33%
60-69 år	21%	25%	23%	17%
70-79 år	27%	27%	27%	14%
80 år eller mere	11%	15%	12%	5%
Køn				
Mand	78%	80%	72%	45%
Kvinde	22%	20%	28%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	95%	99%	91%	90%
Udenamtspatienter	5%	1%	9%	10%
Modersmål				
Dansk	97%	95%	95%	96%
Ikke dansk	3%	5%	5%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	30%	28%	30%	33%
Erhvervsudd./håndværker	37%	28%	30%	27%
Videregående uddannelse	32%	37%	31%	33%
Andet	1%	7%	9%	7%
Søgt information				
Har søgt information	24%	26%	34%	36%
Har ikke søgt information	76%	74%	66%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	94%	92%	93%	90%
Pårørende	6%	8%	7%	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 Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby Sygehus, november 2003

Spørgsmål (svar i procent af 302 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	63%	23%	12%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	76%	12%	4%	8%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	80%	12%	3%	5%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	87%	4%	0%	9%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	70%	13%	6%	12%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	79%	13%	5%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	69%	8%	3%	20%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	80%	12%	5%	4%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	55%	13%	7%	25%

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
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby 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	255	258	302		
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	40%	31%	35%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	22%	16%	17%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	16%	11%	15%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	8%	6%	4%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	29%	21%	21%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	19%	17%	18%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	17%	18%	13%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	17%	9%	17%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	19%	15%	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 "forbedringssøjlerne". 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 Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K

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	239	252	301	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	19%	22%	20%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	47%	51%	43%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	23%	20%	27%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	11%	7%	9%	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 = 46	Antal = 55	Antal = 55	Antal = 38	Antal = 72
Ingen ventetid (eller før tid)	15%	18%	24%	13%	29%
Under 30 minutter	48%	47%	31%	55%	39%
Mellem 30 og 60 minutter	30%	25%	35%	16%	24%
Over 60 minutter	7%	9%	11%	16%	8%

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- 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

Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.

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.

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.

Ventetiden fordelt over ugen

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.

Tilfredsheden med ventetiden

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.

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	181	196	204	8.924		
Kun en læge	24%	17%	23%	22%	43%	4%
2-3 læger	60%	64%	60%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	17%	19%	17%	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**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K**

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	177	184	194	8.924		
Ja	15%	14%	14%	21%	3%	49%
Nej	85%	86%	86%	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 Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd.

Spørgsmål: **K** *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
	250	253	291			
Fem stjerner (enestående)	25%	30%	32%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	61%	60%	54%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	12%	8%	11%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	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 vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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



© Service- og kvalitetscenteret

Tilfreds med
NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium?

Antal gange (evt. cirka)

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

Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

Ja Nej Ved ikke

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

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Førløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	72	16	11	79
	2-3 besøg	66	20	14	109
	4-9 besøg	56	37	6	78
	Mere end 9 besøg	56	25	19	16
Ugedag	Mandag	65	24	11	46
	Tirsdag	65	30	6	54
	Onsdag	66	21	13	53
	Torsdag	68	16	16	38
	Fredag	65	24	11	72
Tidligere indlagt	Ja	58	31	10	118
	Nej	69	18	13	175
Søgt information	Har søgt information	61	25	14	96
	Har ikke søgt information	66	23	10	181
Køn	Mand	65	25	10	210
	Kvinde	62	21	17	82
Bopæl	Indenamtspatienter	64	23	12	266
	Udenamtspatienter	65	27	8	26
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	63	23	13	30
	40-59 år	63	23	14	81
	60-69 år	65	24	12	68
	70-79 år	68	22	9	76
	80 år eller mere	66	23	11	35
Modersmål	Dansk	66	24	10	267
	Ikke dansk	46	23	31	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	68	17	15	87
	Erhvervsudd./håndværker	70	22	9	82
	Videregående uddannelse	61	31	8	88
	Andet	50	31	19	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	66	22	12	272
	Pårørende	50	40	10	20
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	71	21	9	34
	Ambulatoriet på Afd. K	64	24	12	261
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	65	23	12	295

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	14	3	72
	2-3 besøg	87	12	2	104
	4-9 besøg	73	18	9	74
	Mere end 9 besøg	94	0	6	16
Ugedag	Mandag	85	13	3	39
	Tirsdag	85	12	4	52
	Onsdag	82	10	8	51
	Torsdag	87	11	3	38
	Fredag	78	21	1	68
Tidligere indlagt	Ja	82	10	8	110
	Nej	83	15	2	167
Søgt information	Har søgt information	86	10	4	92
	Har ikke søgt information	82	15	4	171
Køn	Mand	85	11	4	199
	Kvinde	75	20	5	76
Bopæl	Indenamtspatienter	82	13	5	250
	Udenamtspatienter	85	15	0	26
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	70	20	10	30
	40-59 år	80	19	1	75
	60-69 år	83	14	3	66
	70-79 år	87	6	7	70
	80 år eller mere	91	6	3	32
Modersmål	Dansk	83	13	4	254
	Ikke dansk	75	8	17	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	8	5	79
	Erhvervsudd./håndværker	89	9	2	81
	Videregående uddannelse	73	23	4	82
	Andet	80	12	8	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	13	3	256
	Pårørende	68	11	21	19
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	75	25	0	32
	Ambulatoriet på Afd. K	84	11	5	247
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	83	13	4	279

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	8	4	73
	2-3 besøg	85	13	2	109
	4-9 besøg	79	19	3	75
	Mere end 9 besøg	88	6	6	16
Ugedag	Mandag	88	10	2	41
	Tirsdag	83	17	0	54
	Onsdag	79	15	6	52
	Torsdag	92	5	3	38
	Fredag	84	13	3	70
Tidligere indlagt	Ja	84	11	4	114
	Nej	85	14	2	170
Søgt information	Har søgt information	84	15	1	94
	Har ikke søgt information	84	13	3	176
Køn	Mand	86	11	2	205
	Kvinde	79	17	4	78
Bopæl	Indenamtspatienter	83	14	3	258
	Udenamtspatienter	100	0	0	26
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	81	13	6	31
	40-59 år	83	14	3	76
	60-69 år	86	14	0	66
	70-79 år	89	10	1	72
	80 år eller mere	78	14	8	36
Modersmål	Dansk	85	12	3	260
	Ikke dansk	77	15	8	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	10	1	83
	Erhvervsudd./håndværker	86	10	5	83
	Videregående uddannelse	79	19	2	86
	Andet	80	16	4	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	12	3	262
	Pårørende	71	24	5	21
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	82	12	6	33
	Ambulatoriet på Afd. K	85	13	2	253
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	85	13	3	286

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	7	0	67
	2-3 besøg	95	5	0	101
	4-9 besøg	97	3	0	75
	Mere end 9 besøg	100	0	0	16
Ugedag	Mandag	95	5	0	42
	Tirsdag	96	4	0	52
	Onsdag	96	4	0	52
	Torsdag	100	0	0	33
	Fredag	92	8	0	64
Tidligere indlagt	Ja	96	4	0	114
	Nej	96	4	0	160
Søgt information	Har søgt information	94	6	0	86
	Har ikke søgt information	98	2	0	172
Køn	Mand	97	3	0	195
	Kvinde	91	9	0	77
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	0	250
	Udenamtspatienter	91	9	0	23
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	88	12	0	25
	40-59 år	97	3	0	73
	60-69 år	95	5	0	65
	70-79 år	99	1	0	72
	80 år eller mere	91	9	0	35
Modersmål	Dansk	96	4	0	249
	Ikke dansk	85	15	0	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	0	81
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	0	80
	Videregående uddannelse	95	5	0	75
	Andet	100	0	0	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	252
	Pårørende	100	0	0	20
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	94	6	0	33
	Ambulatoriet på Afd. K	96	4	0	242
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	96	4	0	275

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	13	8	71
	2-3 besøg	78	13	9	96
	4-9 besøg	77	20	3	69
	Mere end 9 besøg	81	19	0	16
Ugedag	Mandag	72	16	12	43
	Tirsdag	85	11	4	55
	Onsdag	77	19	4	53
	Torsdag	82	12	6	34
	Fredag	84	11	5	56
Tidligere indlagt	Ja	80	17	3	101
	Nej	79	13	8	165
Søgt information	Har søgt information	86	10	5	83
	Har ikke søgt information	77	17	6	168
Køn	Mand	82	13	5	196
	Kvinde	70	19	11	70
Bopæl	Indenamtspatienter	79	15	7	244
	Udenamtspatienter	82	14	5	22
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	70	15	15	27
	40-59 år	74	16	9	74
	60-69 år	81	15	3	59
	70-79 år	83	15	1	72
	80 år eller mere	85	6	9	33
Modersmål	Dansk	80	14	5	243
	Ikke dansk	67	8	25	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	11	6	80
	Erhvervsudd./håndværker	79	16	5	77
	Videregående uddannelse	83	10	6	77
	Andet	61	35	4	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	14	6	247
	Pårørende	74	21	5	19
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	72	21	7	29
	Ambulatoriet på Afd. K	80	14	6	238
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	79	15	6	267

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	84	15	1	79
	2-3 besøg	83	10	6	108
	4-9 besøg	79	14	7	76
	Mere end 9 besøg	75	19	6	16
Ugedag	Mandag	82	13	4	45
	Tirsdag	77	16	7	56
	Onsdag	72	15	13	54
	Torsdag	89	8	3	36
	Fredag	83	15	1	71
Tidligere indlagt	Ja	82	11	7	115
	Nej	82	14	4	176
Søgt information	Har søgt information	75	19	6	96
	Har ikke søgt information	85	10	5	179
Køn	Mand	83	12	5	208
	Kvinde	78	16	6	81
Bopæl	Indenamtspatienter	81	13	6	264
	Udenamtspatienter	84	12	4	25
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	73	23	3	30
	40-59 år	83	15	1	78
	60-69 år	82	9	9	68
	70-79 år	81	12	7	75
	80 år eller mere	81	11	8	36
Modersmål	Dansk	82	13	6	266
	Ikke dansk	82	9	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	8	3	86
	Erhvervsudd./håndværker	79	16	5	81
	Videregående uddannelse	80	17	3	89
	Andet	67	13	21	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	13	5	269
	Pårørende	75	15	10	20
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	85	12	3	34
	Ambulatoriet på Afd. K	81	13	6	258
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	82	13	5	292

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	94	2	4	50
	2-3 besøg	88	10	2	97
	4-9 besøg	81	13	6	68
	Mere end 9 besøg	85	8	8	13
Ugedag	Mandag	95	5	0	37
	Tirsdag	90	8	2	51
	Onsdag	86	10	5	42
	Torsdag	82	12	6	33
	Fredag	90	8	2	51
Tidligere indlagt	Ja	84	12	4	95
	Nej	89	8	3	145
Søgt information	Har søgt information	87	12	1	76
	Har ikke søgt information	88	8	5	152
Køn	Mand	88	9	3	171
	Kvinde	85	9	6	67
Bopæl	Indenampatienter	87	9	4	223
	Udenampatienter	94	6	0	16
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	88	12	0	25
	40-59 år	90	7	3	69
	60-69 år	83	12	5	59
	70-79 år	84	11	5	56
	80 år eller mere	93	4	4	27
Modersmål	Dansk	88	8	4	216
	Ikke dansk	58	33	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	10	4	67
	Erhvervsudd./håndværker	88	8	5	66
	Videregående uddannelse	92	7	1	75
	Andet	73	23	5	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	7	4	220
	Pårørende	61	33	6	18
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	93	7	0	27
	Ambulatoriet på Afd. K	86	10	4	214
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	87	10	4	241

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	8	4	76
	2-3 besøg	84	13	3	107
	4-9 besøg	78	14	8	76
	Mere end 9 besøg	81	6	13	16
Ugedag	Mandag	89	9	2	45
	Tirsdag	75	24	2	55
	Onsdag	75	13	11	53
	Torsdag	92	6	3	36
	Fredag	90	6	4	68
Tidligere indlagt	Ja	80	11	9	114
	Nej	86	12	2	175
Søgt information	Har søgt information	82	15	3	95
	Har ikke søgt information	84	11	5	179
Køn	Mand	86	11	4	209
	Kvinde	75	17	8	77
Bopæl	Indenamtspatienter	83	12	5	261
	Udenamtspatienter	85	15	0	26
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	83	7	10	29
	40-59 år	85	13	3	80
	60-69 år	78	17	5	64
	70-79 år	87	9	4	77
	80 år eller mere	79	12	9	34
Modersmål	Dansk	82	13	5	262
	Ikke dansk	85	0	15	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	10	4	83
	Erhvervsudd./håndværker	84	9	7	82
	Videregående uddannelse	82	16	2	87
	Andet	67	22	11	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	12	3	266
	Pårørende	65	10	25	20
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	85	6	9	34
	Ambulatoriet på Afd. K	83	13	4	256
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	83	12	5	290

**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	85	10	5	60
	2-3 besøg	72	22	6	83
	4-9 besøg	67	22	11	54
	Mere end 9 besøg	54	23	23	13
Ugedag	Mandag	71	21	9	34
	Tirsdag	71	16	13	45
	Onsdag	67	24	9	45
	Torsdag	77	17	7	30
	Fredag	84	14	2	49
Tidligere indlagt	Ja	65	22	13	85
	Nej	79	15	6	138
Søgt information	Har søgt information	72	16	12	69
	Har ikke søgt information	74	19	7	142
Køn	Mand	72	18	10	163
	Kvinde	78	15	7	59
Bopæl	Indenamtspatienter	73	17	10	204
	Udenamtspatienter	79	21	0	19
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	76	8	16	25
	40-59 år	76	18	5	55
	60-69 år	67	22	11	55
	70-79 år	72	19	9	57
	80 år eller mere	82	11	7	28
Modersmål	Dansk	74	17	9	203
	Ikke dansk	60	20	20	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	16	6	68
	Erhvervsudd./håndværker	72	20	8	64
	Videregående uddannelse	77	15	8	62
	Andet	52	22	26	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	19	7	204
	Pårørende	67	6	28	18
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	77	14	9	22
	Ambulatoriet på Afd. K	73	18	9	203
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	73	18	9	225

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	7	93	108
	4-9 besøg	21	79	70
	Mere end 9 besøg	25	75	16
Ugedag	Mandag	17	83	29
	Tirsdag	11	89	44
	Onsdag	17	83	35
	Torsdag	10	90	21
	Fredag	9	91	43
Tidligere indlagt	Ja	20	80	94
	Nej	8	92	99
Søgt information	Har søgt information	12	88	60
	Har ikke søgt information	15	85	122
Køn	Mand	15	85	139
	Kvinde	11	89	54
Bopæl	Indenampatienter	15	85	182
	Udenampatienter	0	100	11
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	7	93	14
	40-59 år	13	88	48
	60-69 år	12	88	50
	70-79 år	21	79	52
	80 år eller mere	7	93	27
Modersmål	Dansk	14	86	178
	Ikke dansk	11	89	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	17	83	59
	Erhvervsudd./håndværker	5	95	55
	Videregående uddannelse	16	84	57
	Andet	19	81	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	13	87	179
	Pårørende	23	77	13
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	4	96	24
	Ambulatoriet på Afd. K	15	85	170
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	14	86	194

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	78
	2-3 besøg	86	14	108
	4-9 besøg	85	15	74
	Mere end 9 besøg	88	13	16
Ugedag	Mandag	84	16	45
	Tirsdag	91	9	56
	Onsdag	81	19	53
	Torsdag	89	11	36
	Fredag	90	10	68
Tidligere indlagt	Ja	86	14	115
	Nej	87	13	175
Søgt information	Har søgt information	85	15	95
	Har ikke søgt information	88	12	181
Køn	Mand	90	10	211
	Kvinde	78	22	78
Bopæl	Indenampatienter	86	14	264
	Udenampatienter	92	8	26
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	83	17	30
	40-59 år	85	15	79
	60-69 år	86	14	66
	70-79 år	88	12	77
	80 år eller mere	89	11	35
Modersmål	Dansk	87	13	264
	Ikke dansk	77	23	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	82
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	84
	Videregående uddannelse	86	14	88
	Andet	74	26	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	12	270
	Pårørende	74	26	19
Afsnit	Inkontinensambulatoriet	88	12	33
	Ambulatoriet på Afd. K	86	14	258
Afdeling i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	87	13	291

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

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

Kommentarerne, der begrundet 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.

**Kommentarer til
Inkontinensambulatoriet**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der har været korte ventetider, men også lange.

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



Nogle gange kunne det godt føles at tiden var lang.

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



Rart hvis man kan anmelde sin ankomst til personalet. Har visse gange været i tvivl om de vidste man var kommet.

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



Kommunikationsbrist mellem læge og sekretær!

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



1. gang var der ventetid, men da jeg grundet anden operation i familien havde lidt travlt, mødte jeg forståelse og reaktion hos personalet. Flot.

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

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



Lægen talte hurtigt og mere end at lytte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alvorligheden af min problematik synes ikke forstået (manglende sympati).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Overlæge NN læste mit medbragte brev og bestemte behandling derefter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Her mener jeg assisterende sygeplejersker/ scanning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



Til nu - ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



De er af få ord.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Jeg anbefaler at andre tager en ven med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Jeg har kun haft kontakt med 1 person ud over lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ingen samtale.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde




Jeg har desværre fået den besked at de ikke kan hjælpe mig så jeg bliver helt tilfreds. Det er jeg ked af.

Respondentens svar: Både og


Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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

 *Jeg fik en god service på hospitalet, men mine symptomer og klager fortsætter. Jeg vil selvfølgelig behandles færdigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg talte ikke med lægen om det.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Har ikke haft kontakt til egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Min egen læge er pt ikke særlig inddraget, men det er nok min egen skyld, da jeg har et par lidelser, som fylder meget. Dels store mave-tarmsmerter og hvad deraf følger (diarre, forstoppelse) (de seneste 2,5 måned) og dels hyppige migræneanfald.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Hurtig respons efter henvisning.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Endnu ingen opfølgning hos egen læge. Der er kun envej kommunikation: Når jeg henvender mig til ham om eksakte ting.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

 *Jeg føler mig godt behandlet, og har ikke noget at klage over de to gange jeg har været på besøg.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kan ikke foreslå forbedringer - arbejdet virker professionelt og godt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *I tager venligt og varmt imod. Man føler sig ikke reduceret til et nummer, som blot skal ekspedieres. Bestræbelserne på at hjælpe virker meget ærligt. I gør jeres bedste.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Som en (heldigvis) meget sjælden patient, bliver man meget overrasket over denne gammeldags enorme afstand mellem læge og patient. Eksempelvis: Man tales til og ikke med. Og modtages ikke engang med almindelig høflighed som et 'Goddag'.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Gode lægesamtaler. God behandling af alt personlig relevante undersøgelser under rolige forhold. God ambulatant opfølgning efter operation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Meget behagelig atmosfære. God pleje og omsorg af personalet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De har for travlt til at få 4 stjerner.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Behagelig atmosfære, sødt personale som dog har travlt. En god tur i det fri ville være rart efter indtagelse af væske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I alle måder tilfreds med behandlingen på ambulatoriet.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Før god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

-  *Jeg mener ikke jeg blev taget alvorligt - min egen læge havde sagt en diagnose til mig.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min eneste grund til ikke at give fem stjerner er ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Følte mig utroligt godt behandlet og følte mig tryk og i gode hænder.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Sommetider for lang ventetid. Min egen læge får for lidt besked.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi både læge og personale er meget imødekommende og smilende uden at det virker påtaget, og fordi de efterfølgende har ringet til mig for at høre om evt. bivirkninger i forbindelse med medicinen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Godt tilfreds med 1 besøg. Ved jo ikke hvordan det kommende forløb bliver - skal først nu i gang med undersøgelser og evt. behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun mødt/oplevet den gode udmærkede hjælp til mine problemer, men mine 2 besøg giver ikke mulighed for yderligere uddybende viden om ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *De er gode til at passe på patienterne og værne om privatlivet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Fordi alt fungerede rigtig godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun konsulteret jer én eneste gang, hvor jeg (ifølge brev sendt til jer) fik en snak med en sygeplejerske. Hun var rigtig imødekommende og fik mig til selv at arbejde videre udfra forslag og forståelse af min situation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi det ikke er et rart sted at komme.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



De fem stjerner er for den 24.10.03. Jeg havde ikke set, at man ville ringe til mig, troede jeg måtte tage hjem, men man fik fat i en læge - overlæge. Fik løfte om reoperation efter jul. Alle var varme mennesker.

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



Fordi jeg indtil nu har været tilfreds og glad for at have fået det foretaget, efter at have døjet med det i 34 år. Efter sidste fødsel.

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



Der har været god tid til spørgsmål. Venlige mennesker der lytter og taler så man kan forstå.

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



Personalet er søde og rare, men behandlingen har ikke givet resultat.

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



Undersøgelsen foregik til min tilfredshed.

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

**Kommentarer til
Ambulatoriet på Afd. K**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Havde været i røntgen først.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget fint 5 min før aftalt tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Normalt under 30 min, men sidste gang 60 min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



En gang kom NN først efter ambulatoriets lukning. Som hjælp blev jeg transporteret til sygehusets hovedindgang. Dette fik NN først at vide takket være en tilbageværende sekretær på C-Ambulatorium.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ved en enkelt lejlighed var ventetiden op mod to timer angiveligt pga. flere akutte patienter, som selvfølgelig måtte prioriteres højest.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Normalt plejer der at være rimelig kort ventetid, men den seneste gang var ventetiden over 3 timer. Kan måske skyldes at det var i efterårsferien.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Næsten en halv times ventetid i overfyldt ambulatorium er for meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det sidste besøg med læge varede over 2 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg forventer en vis ventetid.

Respondentens svar: Både og












Alder: 40-59 år Køn: Mand




Ved nogle af besøgene var der nogen ventetid uden oplysning om længden. Modtagelsen gjorde intet for at finde ud af ventetiden (ved forespørgsel).

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *En enkelt gang gik der cirka 2,5 time fra mødetiden til jeg blev kaldt ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *1. gang ingen ventetid. 2. gang ca. 10 minutters ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har en enkelt gang ventet i ca. 45 minutter - 1 time. Ellers har jeg kommet til mellem 0-15 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Efter tisseprøven var der lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er jo i et eller andet omfang altid generende, når man ikke kaldes ind til tiden, men jeg ved I gør alt hvad I kan og at ikke alt kan forudses.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden er blevet mindre i perioden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ventede ca. 15 minutter over tid og ca. 1 time efter væskeindtagelse (skulle have ventet en halv time).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *En smule ventetid som man naturligvis må forvente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der er indimellem temmelig meget ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Kun ét besøg til dato.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg er forbavset over, at med så mange patienter, så kan tiden næsten holdes.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ventetiden var lang, men ikke generende, jeg ved lægerne har travlt, der er jo mange patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Den 24/10 var min mødetid kl 10.15 til vandladningsprøve og var færdig kl 12.30.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ventede fra 11.30 til 12.50.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Kun 10 minutters forsinkelse.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Bortset fra sidste forsøg.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Bliver hurtigt hilst på. Man ved jeg er mødt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Det vil altid være svært at beregne tid pr konsultation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Han kunne da kende mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hvad betyder velforbereet? Det var tydeligt at forberedelsestiden pr patient er lav, men journalen fungerede tilstrækkeligt. Synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Så godt som man kan forvente. De har jo mange patienter dagligt. Jeg oplever de har kigget i journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Havde set på teksten og set på billederne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Tidligere undersøgelsesresultater fra Odder Sygehus var ikke fremskaffet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Som jeg husker det, skulle de først til at læse i papirerne når jeg kommer ind.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Den ene vidste ikke rigtig noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Og altid klar med en klar udmelding, ikke noget med at væve og stamme med ens diagnose.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har kun talt med en sød sygeplejerske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget kompetent.

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



Ja, så vidt jeg kunne vurdere.

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



Jeg skulle komme fastende, men sygeplejersken vidste ikke noget om dette.

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



Minus læger, kun sygeplejersker. Ok sygeplejerske.

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



Kunne nok ikke være mere forberedt da det var en akut patient.

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



Læger kender ikke til det, man spørger om.

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



Har oplevet at en læge i møderummet først skulle til at læse i journalen.

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



Det er i hvert fald mit indtryk.

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



Måtte vente i et rum ca. 25 minutter på en læge.

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














Er lidt skuffet over selv at skulle finde det rigtige svar, da der var flere mulige på en prøve. Lægen havde overset den!!

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




Meget behagelig samtale.

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

-  *De var utrolig søde - svarede på alle mine spørgsmål, så man kunne forstå det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en meget venlig behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Nogle velforberedte - nogle knap så velforberedte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det var den forkerte læge jeg talte med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi (min kone og jeg) skulle som regel selv forklare hvad situationene drejede sig om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Undtagen sidste besøg, da 'min læge' blev forhindret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Klar besked på hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Talte ikke med læge, men med sygeplejer, da dette var første gang.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Talte kun med en sygeplejerske. har kun været der en gang. Næste gang lægesamtale.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg følte de brugte for lidt tid på mit problem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke mødt nogen læge. jeg var til 'forundersøgelse, men da jeg skulle snakke med lægen, var han der ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

 *Det må man sige. Man kan føre en samtale med dem, og de taler ikke ned til en, men hører på hvad man siger.*


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

 *Bestemt, og med megen tålmodighed.*

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

 *Min opfattelse: Sygdommen fremfor mennesket.*


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

 *Det var NN som fint både lyttede og besvarede.*


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

 *Det følte som om det bare skulle overståes.*

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

 *Nogle var bedre end andre.*


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

 *Helt afgjort ja.*


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

 *Jeg synes en af lægerne virkede for mig som lidt overfladisk.*

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

 *Det var ikke altid de havde læst ens journal ordentlig igennem - ens sygehistorie.*

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

 *Alt fint - flinke mennesker.*

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



Ja, man føler sig virkelig taget alvorligt, og at der vil blive gjort hvad der er muligt for at hjælpe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var ikke megen interesse fra den kvindelige læges side. Hun stak mig bare en lægemiddelprøve ved navn Omnie 0,4 mg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Én læge var superb. En anden læge var sværere at kommunikere med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, de lyttede men forstod ikke helt problemet. Eller også har de ikke midler til at løse mit problem (opgivelse).

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



I over et halvt år har jeg klaget over smerter, som blev forklaret som gigt. Det viste sig at være metastaser. I mere end et år har jeg klaget over afføringsbesvær - ingen har undersøgt problemet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fik svar på mine spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De gav sig tid, og man fornemmede ikke de stod med det ene ben i næste rum.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Som patient er det vanskeligt at besvare de stillede spørgsmål, eksempelvis er det ikke altid muligt at spørgsmålene er relevante for såvel en selv som den pågældende læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Utrolig sød og imødekommende, både læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



God forklaring på undersøgelsen.

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



Mange gode informationer, venlige og hjælpsomme.

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



Meget gode.

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



Meget gode.

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



Mødte ikke plejepersonale.

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



En mandlig sygeplejerske forklarede omhyggeligt hvad der ville ske.

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



En ordentlig forklaring, øjenkontakt. Sød og venlig.

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



Det er generende at blive vasket osv. af en åbenlys bøsse.

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



Ja, så afgjort!

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



Har ikke mødt plejepersonale i ambulatoriet - kun en sekretær og lægerne. Ved indlæggelsen mødte jeg plejepersonalet og der fik jeg et dårligt indtryk!

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



Forstående, venlige og meget informative.

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



Alt fint - flinke og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja og har pågældende været i tvivl om noget, har man spurgt kolleger eller læger til råds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget professionelt personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, i meget høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Var ikke indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget venlige og dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Herligt at møde mennesker, som ved hvad det drejer sig om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand














Ja, og tilmed venlige og imødekommende. Det kan ikke være bedre.

Respondentens svar: Ja


Alder: 70-79 år Køn: Mand

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


-  *Jeg lå fastende i 24 timer før jeg kom for og blev opereret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg lå længe uden tøj (frøs) og ventede på lægen ved kikkertundersøgelsen (udlever evt. et tæppe).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerskerne glemte mig. Jeg ventede en halv time efter at have afgivet tisseprøve, og måtte selv henvende mig for 2. gang for at spørge, om de havde glemt mig, hvilket de bekræftede. Jeg skulle have været inde inden for 5 min.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Prøvetagning og røntgen var foretaget på udenamtssygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg kan ikke huske det. Hvornår er ventetid IKKE generende?*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ja, ingen klager.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det var et meget koldt rum jeg ventede på lægen i, og det talte vi også om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En time første gang til røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ingen ventetid. Kom til med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lægen blev flere gang kaldt over bipperen - gik flere gange fra mig!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der var allerede i brevet skrevet at undersøgelsen kunne tage tre timer, jeg var forberedt. Selve undersøgelse og samtale varede i ca. 20 minutter. Jeg var på hospitalet i alt 2 timer.*

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

 *Lang ventetid på røntgen (over 40 min.) ingen ventetid på nyrestensknusning.*


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

 *Ventetiden har været kort i henhold til at det var et akut besøg.*


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

 *15 minutter efter det indkaldte tidspunkt og så en halv time efter.*

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

 *Det er godt at jeg ikke blev orienteret om, at oplæring til katerisering ville tage næsten en hel dag.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Blev lokalbedøvet og sygeplejersken gik. Jeg kunne trække i ringeklokken. Det gjorde jeg efter 13 minutter. Første gang jeg var til behandling, gik det hele ganske anderledes. Ikke særlig megen ventetid.*

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

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



Meget fin information.

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



Undtaget en af lægerne.

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



Kikkertundersøgelsen gjorde meget ondt og det var jeg ikke informeret om. Der blev sagt jeg blev bedøvet.

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



Ja da, og der var også plads til lidt gensidig befrugtning.

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



Min kone var med og vi fik en fyldestgørende undersøgelse og forklaring af NN.

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



Gode til at informere.

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



Blev forvirret af forskellige informationer fra forskellige folk.

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



Alt i alt ok.

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




I relation til indlæggelsen svarede nogle oplysninger ikke helt til de faktiske forhold ved operation/bedøvelse.

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




Absolut, måske lidt mere information, når man skal ind og opereres igen.

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

 *Men har endnu ikke fundet årsagen til mit problem, og jeg fornemmer allerede at de ikke kan 'løse' mit problem.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det må man sige. Ikke alle er lige gode til at forklare sig, men gør det egentlig udemærket.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg fik en recept på nogle tabletter og de hjalp fint.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Familien hjalp.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Samtalen med lægen gik meget hurtigt. Jeg var ikke 'klogere' bagefter.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Særdeles informativ og konkret information.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg synes jeg har måtte tale i telefon med mange læger uden at mine symptomer blev taget helt alvorligt og det blev ikke opdaget at kathederet, jeg havde, havde forflyttet sig og derved gav smerter.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ved skranken herskede en vis forvirring, men der kom hurtigt en sygeplejerske og hjalp mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Lægen var der ikke!*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Skulle til en undersøgelse mere som de ikke nåede pga. klokken var blevet 15:00*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ja, men jeg spørger også når jeg ikke forstår hvad de siger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Første gang blev jeg kørt i ambulancen kl 01 om natten fordi jeg blødte. Men jeg skulle selv sørge for at komme hjem kl 03 om natten.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg oplevede lægerne var meget interesserede i at man forstod hvad de sagde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har kun været til for-undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Denne gang meget fin information. Forrige gang meget kort.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Alle bivirkninger blev fortalt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min operation blev udsat efter at jeg havde ventet i mere end et halvt år, fordi jeg ikke havde fået information om at stoppe antikoagulant piller.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand

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



Der var mange ansatte, så det huskes ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



En sagde jeg kunne følge med på skærmen, men den blev drejet væk af en anden læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



En sygeplejerske der var lidt for bedrevidende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det kan jeg ikke huske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg talte kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har kun været der en gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Talte ikke med flere forskellige ansatte.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg talte kun med en læge, en undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja, men kun overfladiske meddelelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Talte kun med en.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Sygeplejersker var meget informative.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Flere meninger, men dog alligevel ens information om sygdommen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik klar besked under mit ophold (undersøgelsen).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Dog kunne jeg godt ønske mig at jeg ikke skulle køre 3 gange 100 km før operationen. Kunne det ikke samles på 1 dag?

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



14 dage efter sidste besøg blev patienten indlagt på Amtssygehuset med høj feber, som skyldtes infektion.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Jeg kan ikke forestille mig noget bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Det kan vist ikke gøres bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Bortset fra lidt længe om at læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Uoplyst



Er under behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Den er bare helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Jeg fik at vide jeg ville blive bedøvet, men det gjorde meget ondt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



For lang ventetid, og næsten ikke muligt at ændre tid, med mindre man ville acceptere endnu længere ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



På grund af papirer der er blevet væk.

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



Alt for lang ventetid med kateter (14 uger) ødelægger penis' muligheder for vandladning.

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



Lægen var der ikke.

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



For en behandling og undersøgelse var meget smertefuld.

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



Den medicin jeg fik recept på, viser sig 1) at indeholde et stof jeg er allergisk overfor, 2) interagerer med gigtmiddel så det ikke kan bruges, så nu er jeg lige vidt.

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



Jeg gik med infektion i 5 måneder. Havde jeg ikke fået kraftige smerter igen, skulle jeg vente 5 måneder for at få en undersøgelse.

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



Har kun været der en gang.

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



For lang ventetid på prøvetagning og behandling.

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



Har kun været til behandling én gang på Skejby Sygehus (K ambulatoriet).

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



Min sygdom bliver ikke behandlet, jeg er til kontrol; men jeg bliver behandlet godt.

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



Synes at fem ugers ventetid på nyrestensknusning er lang tid, når man har smerter og derved er sygemeldt. Utilfredsstillende at nyrestensknuser IKKE kører en gang ugentligt!! Har været aflyst i 2 ud af 4 tirsdage.

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



De gør vel hvad de kan, og håber det lykkes at hjælpe mit (lidt specielle) problem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det var kun en undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Som patient skal jeg tro på lægerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde












Mener de skulle være forberedt på at den undersøgelse mere, jeg skal til, kunne være foretaget samme dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Ja, men tiderne mellem henvisning og opfølgning har været for lange, føler jeg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Dog ventede jeg 5 måneder på at få en tid!!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ved ikke om egen læge har fået besked. Jeg har ikke talt med lægen siden henvisningen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har idag endnu ikke talt med min egen læge om undersøgelsen, da jeg jo fik at vide der ikke var noget galt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Omkring meddelelsen om min cancer og metastaser samt behandling af smerter hørte jeg aldrig fra min læge. Jeg kom hjem med alt for stor dosis af smertestillende og sov i hele døgnnet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det kan jo være lægens skyld?!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det var fra sygehus til Skejby.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg bad selv om på skemaet, at min læge skulle have besked. Det har hun også fået løbende. Det betyder meget, at når man ringer til lægen og er lidt nedtrykt, så ved hun besked, man skal ikke til at forklare alting.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventetid ved indledende undersøgelse følte at være for lang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



På grund af papirer der som sagt er blevet væk.

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



Afdelingen har efter første henvisning så vidt jeg ved, selv styret forløbet af behandlingen på en udmærket måde!

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



Egen læge har været imod at jeg skulle videre-undersøges, da hun mente at det nok skal gå væk igen af sig selv.

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



Har skiftet læge fra Beder til Mårslet i håb om bedre hjælp til mine sygdomme.

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



Jeg har fået en rimelig hurtig tid - efter henvisning fra min egen læge.

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



Egen læge ikke involveret.

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



Forløbet er kørt sammen med afdelingen, som så orienterer egen læge senere.

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



Det har været særdeles svært at blive henvist begge gange.

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



Egen læge har stort set ikke haft mere med sygdommen at gøre end modtage epikriser o.l.

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













Var henvist af Århus Amtssygehus.












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












Ingen kontakt. Henvist fra anden afdeling.

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

-  *Henvisningen til afdelingen skete fra Århus Amtssygehus, skadestuen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *De taler og skriver faktisk en del sammen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Min egen læge mente, at fordi der kommer infektion gang på gang, så skulle der foretages en undersøgelse hurtigst muligt. Jeg fik en tid efter 5 måneder. Men blev indlagt efter en måned på grund af smerter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg kan have indtryk af, at egen læge ikke bliver godt nok informeret fra Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Min egen læge sagde jeg ville blive bedøvet (lokalt) og da jeg spurgte afdelingens læge sagde hun også at det ville jeg blive, men der blev kun smurt salve på, så det samspil har ikke været i orden, men henvisning ok, og opfølgning ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Alt for lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke kontaktet min læge i perioden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Efter 1. undersøgelse blev jeg bedt om at tilsende Afdeling K en urinprøve - senere skal jeg til scanning. Jeg fik at vide at hvis der var tale om ikke-normale celler i urinen, ville jeg blive kontaktet inden scanning. For så vidt der er cancerisiko, synes jeg det ville være en god idé at kontakte patienten uanset prøveresultatet - jeg har gået mange gange rundt om mig selv den forløbne periode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Mangler dybdegående samtale om sygdommen, samt kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg føler ikke at min egen læge ved ret meget om det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand

-  *Jeg skal kontakte min læge efter 14 dage til 3 uger efter undersøgelsen i Skejby.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Da jeg efter sidste møde fik at vide min egen læge ville få journalen tilsendt dagen efter, dette skete først senere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Det er et vanskeligt spørgsmål. Det er mit indtryk, at det fungerer udmærket. Jeg føler, at min læge ved enhver usikkerhed følger op og konsulterer afdelingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Men det skyldes lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg synes der gik for lang tid fra henvisning til indkaldelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Skejby glemmer ofte at sende laboratoriesvar og kopi af journal til egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har formået at få bestilt tid, så jeg kunne få testet mine nyrer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det ved jeg ikke. Vi har ikke snakket så meget om det. Har haft lægeskift.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Skulle selv lægge pres på den praktiserede læge før hun henviste.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Min læge påstår han ikke får resultater af løbende undersøgelser.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg ved ikke om der har været noget samspil. Silkeborg Sygehus har også taget del i undersøgelserne. Jeg har ingen dårlige eksempler.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand

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

-  *Overholdelse af tidsplan (hjemme igen på under 2 timer) begge gange. God og fyldig orientering - venlig og seriøs. Behagelig atmosfære. Svarede til forventningerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi normalt er alt enestående, men det sker en gang imellem at ventetiden er meget lang og tilbagemelding til egen læge kan smutte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *4 stjerner med pil på vej mod 5 ville være passende. Alle på afdelingen er imødekommende. Måske skal alle, både patienter og personale, lære at lytte og besvare spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der har været et godt samarbejde. Jeg har følt mig tryk og tillidsfuld og følt at de var der for min skyld.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Behageligt og hyggeligt personale. Effektivt og tilsyneladende kompetente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Personalet virker både professionelt og venlig. Man kunne måske ønske et system der gjorde det nemmere at høre, når der blev kaldt på en i venteværelset, så man er fri for at koncentrere sig hele tiden for at høre når der bliver kaldt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Enestående.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Bortset fra lange ventetider, så synes jeg godt om ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der er sikkert for stor søgning til afdelingen i forhold til kapaciteten, hvilket giver indtryk af 'samlebåndsbehandling'.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



På grund af de to 'Både og'.

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



Brevet med mødeindkaldelse til røntgenundersøgelse (10 dage senere) indeholdt samtidig en indkaldelse til svar på undersøgelsen to dage efter denne. Ved en telefonopringning mødte jeg meget forståelse og venlighed fra personale.

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



Såvel ambulatoriebehandling som indlæggelse og operation var omgærdet med rare, glade og velinformerede kompetente mennesker. Jeg kan kun udtrykke absolut tryghed og stor tilfredshed.

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



Jamen, det kunne ikke være bedre.

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



God arbejdsgang.

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



For god behandling.

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



Efter min oplevelse.

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



Høflig og venlig betjening.

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




Fordi personalet altid er venligt og imødekommende.

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




Seks stjerner gives for altid at blive behandlet ok, kunne ikke være bedre.

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

 *Infektion ved undersøgelse var ikke godt. En læge bør ikke være kort for hovedet (fortravlet?), men give sig tid til information og rådgivning, istedet for blot at henvise til patientens eget valg. Andre læger har været meget hjælpsomme.*


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

 *Alt vedrørende undersøgelser og behandling har været tilfredsstillende. I betragtning af den tid (i mit tilfælde ca 1 1/2 time i alt pr gang) man tilbringer i venteværelset, kunne det godt være lidt hyggeligere indrettet.*


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

 *Fordi jeg var tilfreds med behandlingen.*


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

 *Det er ok fra min side. Ros.*


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

 *Fordi jeg synes at afdelingen arbejder på en professionel måde.*


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

 *Svært at vurdere efter 1 besøg. Sygeplejersken vidste hvad hun gjorde.*


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

 *God info, sød og venlig behandling både af læge, sygeplejerske og sekretær.*


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

 *Venlig og høflig betjening.*

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

 *Det er bare godt.*

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

 *God atmosfære.*

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

 *Fordi mine papirer fra Odder Sygehus ikke blev besvaret, da de var blevet væk.*

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



Fordi jeg blev modtaget ordentligt og jeg er meget tilfreds.

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



Fordi det er mit indtryk, da jeg mener at der er gjort hvad der er muligt.

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



Et enkelt besøg giver ikke anledning til en nærmere bedømmelse.

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



Jeg oplevede den 24/10, at jeg stod og var ved at få en besked af en sygeplejerske. Så kom der en anden patient og spurgte om noget - så begyndte hun at snakke med vedkommende. Efter 10 min spurgte jeg om hun var færdig med at give mig besked - det var hun ikke.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg kunne havde undgået oplevelsen, bare hvis jeg var indlagt første gang jeg blev kørt i ambulancen. I stedet for blev jeg sendt hjem kl 03 om natten.

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



Meget overrasket over den gode og nærværende behandling. Ingen ventetid. Blev beroliget inden undersøgelse, og der blev svaret udførligt på mine spørgsmål. Kan ikke forlange mere.

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



Det er ok.

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



Jeg havde 14 dage inden undersøgelsen afleveret urinprøve, det troede man ikke på, men senere fandt man ud af at alt var i orden.

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



Der blev talt så man forstod hvad det drejer sig om.

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



Tryghed omkring hele forløbet. Med yderst kompetent behandling af personalet.

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



Jeg synes jeg blev godt behandlet og jeg fik næsten løst mit problem.

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



Får ikke information om at ventegarantien ikke overholdes. Får ikke tilbud om operation på andet hospital.

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



Ingen ventetid. Fagligt dygtige læger, der ikke gav op inden der var stillet en diagnose. God betjening ydet af personalet.

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



Godt taget imod på afdelingen.

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



Alt for lang ventetid, uden information. Der havde været akutte tilfælde, derfor den lange ventetid.

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



Kompetent personale. God planlægning. Ingen ventetid.

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



Fordi jeg var ovenud tilfreds.

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



Ros.

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



Tilfreds.

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



Generelt god behandling.

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



Ingen ventetid. God information.

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



Hvis jeg beder min tandlæge om at blive bedøvet gør det ikke ondt. Her sagde lægen at jeg blev bedøvet og alligevel gjorde det ondt, hvorfor? Ellers var alle venlige og informerende. Jeg ville gerne selv betale bedøvelsen.

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



Behandlingen god. Ventetid dårlig.

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



Ventetid efter røntgen før snak med læge. 3 måneder ventetid for røntgen efter 1. undersøgelse. Receptionen 5 stjerner.

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



Jeg var til undersøgelse og samtale, hvor mit problem blev klaret. Jeg er meget god tilfreds med forløbet.

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



Delvis kort ventetid.

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



Først ingen ventetid, indgrebet var ambulat, ingen unødige gener, kun lidt længe om at heles.

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



Jeg fik en god behandling, på niveau med hvad der kunne forventes.

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



Bivirkninger opstået i forbindelse med behandlingsforløbet har overrasket læger jeg senere har talt med.

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



Fordi jeg føler en helhjertet indsats.

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



Jeg har hver gang fået en venlig behandling.

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



Jeg er meget tilfreds. Føler mig godt behandlet såvel menneskeligt som m.h.t sygdommen. Hvad mere kan man forlange. Jeg ved ikke hvad det skulle være.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg følte mig godt behandlet, så jeg følte mig tryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Man får altid en virkelig god behandling af meget dygtige læger og personale. Eneste minus er den til tider lidt lange ventetid. Man føler heller ikke at systemet er så stift, som på andre sygehuse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



God behandling (modtagelse og vejledning). Ikke for lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Altid høflig og venlig behandling. Alle gode til at tale og vejlede patienterne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg føler mig rigtig godt behandlet af alle jeg møder på Skejby.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Venlig og positiv behandling fra alt personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det var i orden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mulighed og hjælpsomhed fra både læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)












Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg kom på som ekstraordinær hastesag, det gik fint. Jeg føler jeg modtog kompetent behandling. Jeg synes kommunikationen læger/laboratorier/sygeplejersker imellem var god, så jeg følte mig ikke tabt i systemet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *De 4 gange min mand har været på Skejby har han været ovenud tilfreds. Han har været inde for at få skiftet kateter. Han har haft en hjerneblødning. Han er en ældre herre.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Jeg vil gerne have sat flere krydser.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi de har været kompetente og præcise.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har været aldeles godt tilfreds med hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi der godt kunne gives lidt mere information.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Efter røntgen ventes for længe på samtalen med lægen (ca 1 1/2 time).*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *En meget tilfreds patient.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Det var helt OK. Der er vel bare et eller andet man kan gøre bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi alt har fungeret helt upåklageligt og der også har været tid til menneskelighed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Da jeg var oppe på K2-3 og skulle lære at bruge kateter, så blev det forklaret klart og tydeligt, og jeg har næsten ikke haft problemer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Da jeg kun har været der en gang er det svært at svare på. Hver gang blev jeg mødt med venlighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid. God tid og god information.

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



Det er lidt svært for mig at svare reelt på alle spørgsmål, da jeg lige er begyndt på behandling af min sygdom.

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



Jeg fik en meget omsorgsfuld og humorfyldt behandling af personalet. Tak. Jeg synes dog, at det har været forvirrende at skulle være på 3 sygehuse for en nyresten. Vedlagt A4 ark: Til sygehuset: Jeg synes generelt, at jeg har fået en meget venlig behandling i forbindelse med behandlingen af en nyresten. Men det kan virke lidt mærkeligt, at jeg i dette forløb har haft samlet 4 besøg hos egen læge + 3 besøg på 3 forskellige hospitaler for at få fjernet en nyresten. 1) Undersøgelse på Silkeborg Sygehus. 2) Behandling på Skejby Sygehus. 3) Kontrol på Randers Centralsygehus. Det vil virke bedre, hvis det hele var samlet ét sted. Informationen fra Skejby Sygehus omkring behandlingen af nyresten er meget præcis. Informationen fra Randers Centralsygehus var mangelfuld. Der manglede information om, at der skulle medbringes urinprøve + 'stenrester' til analyse. Jeg fik så til gengæld en klar samtale med læge NN. Venlig hilsen NN.

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



Fordi jeg har været rimelig tilfreds.

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



Personalet er imødekommende og flinke.

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



Rådgivning og information for dårlig.

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



Fordi jeg følte det passende.

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












Der var lidt forvirrende information og uinteresseret læge og uforberedt. Ellers venligt personale.

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



Klar besked - kompetence. Hurtig til undersøgelse. Effektive.

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

-  *Som celle- og cancerforsker gennem 30 år er jeg belastet af en vis viden, og jeg har fundet ambulatoriet fuldt kompetent og særdeles opmærksom på mine til tider noget besynderlige tanker og forslag.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg havde regnet med længere ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Tidligere undersøgelsesresultater forelå ikke da lægesamtalen påbegyndes.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Efter at jeg i 10 år har været behandlet, og er kommet i Ambulatoriet på udenamtssygehus 2-4 gange om året, kan jeg kun finde positive ting om Ambulatoriet K i Skejby. Alle og alt virkede perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået fjernet min prostata kirtel, og har fået en særdeles god behandling hele vejen igennem. NN var min læge og stor ros til de dygtige sygeplejersker som var meget professionelle. tak for god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg er altid i røntgen først inden ambulatorium og er meget glad for at være indstillet på Skejby Sygehus. Har været der siden 1998 både til operation og kontrol mange gange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik den orientering jeg skulle have.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Folk er flinke og dygtige. Ventetid er acceptabel, men ved forespørgsel forventer man at personalet "letter røven" for at finde ud af længden. Oplysninger om operation og bedøvelse forventes at svare til det, der sker, når man bliver indlagt. Flere undersøgelser må gerne samles til 1 besøg (specielt når man kommer fra Silkeborg).*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er blevet godt modtaget, og personalet var flinke og det samme er gældende for lægerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg altid er blevet godt behandlet, når jeg har været på Skejby.

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



Fordi jeg fik en særdeles god behandling i alt.

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



Lægen var der ikke, det var dårligt. Sygepersonalet var meget hjælpsomt og dygtigt.

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



Skranken: forvirrende. Sygeplejerskerne: hurtige. Ingen ventetid på lægen ligeledes på at komme til konsultation.

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



Jeg føler mig utroligt godt tilpas ved mine besøg i ambulatoriet og personale og læger virker oprigtigt interesserede.

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



Min ambulante operation på halvanden time var smertefri og hjalp mig utroligt. Tak for det.

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



Meget imødekommende og hjælpsomme. God til at give information.

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



Alt forløb ok. Flinkt personale.

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



Den er god.

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



5 stjerner må gemmes til det helt specielle, men der har ikke været noget at komme efter.

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



Venlig og kvalificeret vejledning og behandling.

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



Det er irriterende at skulle køre så langt en gang til, når begge undersøgelser kunne foretages på en gang (min mand havde taget fri fra arbejde for at køre mig).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg følte mig i trygge hænder. Behageligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De var høflige og venlige og hjælpsomme, men vi har kun været der den ene gang endnu.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Fordi jeg er så tilfreds med de ydelser jeg fik.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg ikke har haft noget at udsætte på den måde jeg er blevet behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



God og kompetent behandling! Personalet: søde og flinke!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Pga. god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Fem stjerner hvis der ikke var den lange ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg ikke kan finde noget at beklage mig over!!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Da den sidste undersøgelse samt det endelige svar på min kræftsygdom blev udsat en uge, mistede I en stjerne. Det er et stort pres for en familie og mig at vente (gør det ikke igen).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har altid fået en god behandling af et godt personale.

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



Venlig opmærksomhed og omsorg både hos læger og plejepersonale.

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



På grund af den gode behandling.

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



Afdelingen har tilstræbt at lade mig behandle af samme (faste) læge.

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



Ventetid og information.

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



Jeg mødte venlighed og hjælp.

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



Venlig og kompetent betjening med højt informationsniveau!

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



God behandling. God orientering.

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



Ventetiden på undersøgelsen for lang. Afdelingen forsøgte yderligere pga efterårsferie at udsætte 2,5 måneder. Kun fordi jeg kontaktede dem, med faglige argumenter, blev dette ændret.

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



Fik en professionel behandling.

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



Jeg synes jeg fik den information og svar som jeg havde forventet.

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



Jeg blev glemt.

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



Fordi både sygeplejerske og læge forklarede hvordan det hele skulle foregå, og hvornår det gjorde mest ondt.

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



NN kompetent, behagelig og slagfærdig.

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



For lang ventetid og en ret studs svarende/talende læge.

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



Det hele forløb godt.

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



Enestående er så stort et ord, så jeg nøjes med 'godt', men jeg har ikke noget at klage over.

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



Kompetent behandling og venlig og forstående kontakt fra lægens side.

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



Begge læger virker dygtige og tager én alvorligt (lytter til hvad man siger - dette er desværre en mangelvare andre steder blandt læger!)

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



Fordi min kræftsygdom bliver holdt nede med indsprøjtning hver 3. måned.

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













Jeg er altid blevet godt modtaget og behandlet af alle på afdelingen.

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



For lang ventetid på undersøgelser og behandling.

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

-  *Fuld tilfredshed med afdeling K og dens personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min begrundelse er bl.a.: Jeg har igennem mange år (7år) kommet på ambulatoriet og har kun talt med 2 læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Venligt, imødekommende personale. God information omkring sygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Kvindelige læger er mest følsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ingen ventetid - eller meget lidt. Godt informationsniveau.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har været sygemeldt i 5 uger, hvilket kunne have været undgået, hvis man havde undersøgt mig første gang jeg henvendte mig og ikke ventede til jeg havde en ny tid. Tænk på folk i job når man planlægger nyrestensknusning. Det er lang tid at måtte undvære en medarbejder i 7 uger (i alt), når en person har smerter og bare venter!!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ingen kritik til Ambulatoriet, men mit møde med sengeafsnittet i forbindelse med operation var yderst kritisabelt. Jeg fik ingen information om dagens forløb eller forventet ventetid m.m. Hele dagen var i uvished om, hvad der skulle ske. Selv efter jeg spurgte, var oplysningen ringe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Min begrundelse er tryghed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Både læger og sygeplejersker har været ualmindeligt venlige og givet grundige oplysninger om min sygdom og behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg følte mig godt behandlet af både læge og sygeplejersker. Uden alt for megen ventetid.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fint tilfreds indtil videre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Føler mig tryk og godt behandlet ved efterfølgende samtale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg oplevede ikke noget utilfredsstillende ved mit besøg.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Pga. ventetiden og fordi jeg kom til den forkerte læge. Ham jeg skulle tale med var der ikke om fredagen!!!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dejligt personale - meget informerede. Flot sygehus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi vi fik kompetent, diskuterende og informerende behandling - og venlig!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



God behandling, behageligt personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventetid!

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Efter at have læst mine egne svar igennem tænkte jeg ' det er løgn, så tilfreds kan man ikke være'. Men det passer 100%. Alle jeg har mødt, lige fra modtagelsen i afdelingen har været både saglige og meget venlige. Jeg synes også at jeg selv har fået en positiv indstilling til alt og alle på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har været godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God og kompetent/professionel behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Kan ikke finde noget at klage over.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Da jeg kun har været der én gang, og mit problem næsten blev løst, inden jeg var til konsultation, kan jeg ikke udtale mig konkret.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alle yder et stort stykke arbejde, giv dem mere i løn.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst Køn: Mand



Alt har foregået med venlighed, og kvikt på alle måder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Første gang jeg havde kontakt til Skejby. De tre læger gjorde alle et særdeles godt indtryk på mig. Stor viden om mit problem. Stor tillid til lægerne. Spændt på samtale d. 02.12

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)










Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg følte at alle var engageret og venlige og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

-  *Forslår, at nærværende spørgeskema fremsendes efter at resultatbrev er fremsendt - er endnu ikke modtaget, og det er vi jo meget spændte på.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Der er for lang tid fra undersøgelse til opfølgende samtaler samt mellem de forskellige prøver. Det er uacceptabelt at journaler ikke automatisk tilsendes henvisende (Amtssygehuset).*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Et forestående, venligt og professionelt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Der var en rigtig god modtagelse og samtale både med reception, sygeplejerske og lægen. Jeg syntes at det var udmærket at der var en elev tilstede til oplæring.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *God behandling, skal senere til kontrol, så nu håber jeg bare det virker. Flinker mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Lige fra sygeplejersken hentede os i venteværelset, fik man information om hvad der skulle ske, på en meget god måde. Og lægen, da han skulle fortælle at han ikke kunne operere og hvad der så skulle ske fremover. Det var omhyggeligt og godt. Og det han sagde: kør nu forsigtigt hjem. Der er trods alt hjælp at hente.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For at være ærlig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Vedkommenhed, genkendelse og nærvær.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi ambulatoriet gør, hvad de kan, men mit problem er ikke et typisk gammelmands problem, men en følge af en anden operation i 'mellemkødet' (fjernelse af fedtknude), og min andel af den samlede kapacitet på ambulatoriet er åbenbart ikke nok.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Alt var udmærket, men jeg mangler klar besked om, hvad de kigger efter, hvilke muligheder der sandsynligvis kan udelukkes. Muligvis var det uklart på daværende tidspunkt, men mere besked.

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



Vi fik (jeg) lovning på prostata operation om en måned da min sygdom tilspidsede sig. Der gik et halvt år plus at operationen igen blev udsat pga. manglende information. Jeg føler ikke afdelingen har tagte hånd om mine klager over smerter; jeg har ventet alt for længe på operationen. Jeg mener at jeg kunne være i bedre tilstand i dag hvis jeg ikke skulle have ventet så længe både på operation og undersøgelse. Nu kan jeg kun vente på at dø.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har fået en sød behandling.

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



'Enestående' er for stort ord! Efterlyses: bedre ventelektüre som aviser og magasiner.

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



Flinkt og rart personale.

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



Fagligt dygtigt, venligt og imødekommende personale. Der faldt en stjerne pga. ventetiden anden gang.

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



Trods åbenbar travlhed præger venlighed, velovervejethed og kompetence tilsyneladende alle de ansattes fremtræden. Bortset fra sygdom føler man sig i centrum og godt tilpas som patient. Det kan næppe gøres bedre.

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



En tak til læger, sygeplejersker samt øvrige personale for god og venlig behandling. Tak.

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



Der blev overhovedet ikke taget hensyn til at jeg er tunghør. Lægen sagde direkte at hun ikke havde tid til at tale langsomt og forklare mig resultaterne af indlæggelse og undersøgelser.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Venlig og ingen særlig behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg er blevet hjulpet, men ikke tilfredsstillende. Kan ikke få aftale med den læge man vil tale med.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ros.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Alle jeg var i kontakt med, var meget søde, rare, venlige og dygtige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg var utilfreds med ventetiden.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Svært at udtale sig efter at have været der én gang.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde