

Ambulatorier på Lungemed. Afd. B
Århus Sygehus
4. runde

Ambulatorier på Lungemed. Afd. B
Århus Sygehus
4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 646

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	17
3. Ambulatoriets patienter.....	21
4. Spørgsmål om tilfredshed	23
5. Ventetiden i venteværelset	27
6 Stabiliteten i lægekontakten	29
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	31
Litteratur.....	33

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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 fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-
nering, 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 op-
følgning. 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 undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambulato-
rium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets 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 bortfalds-
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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 spørgsmålene, 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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

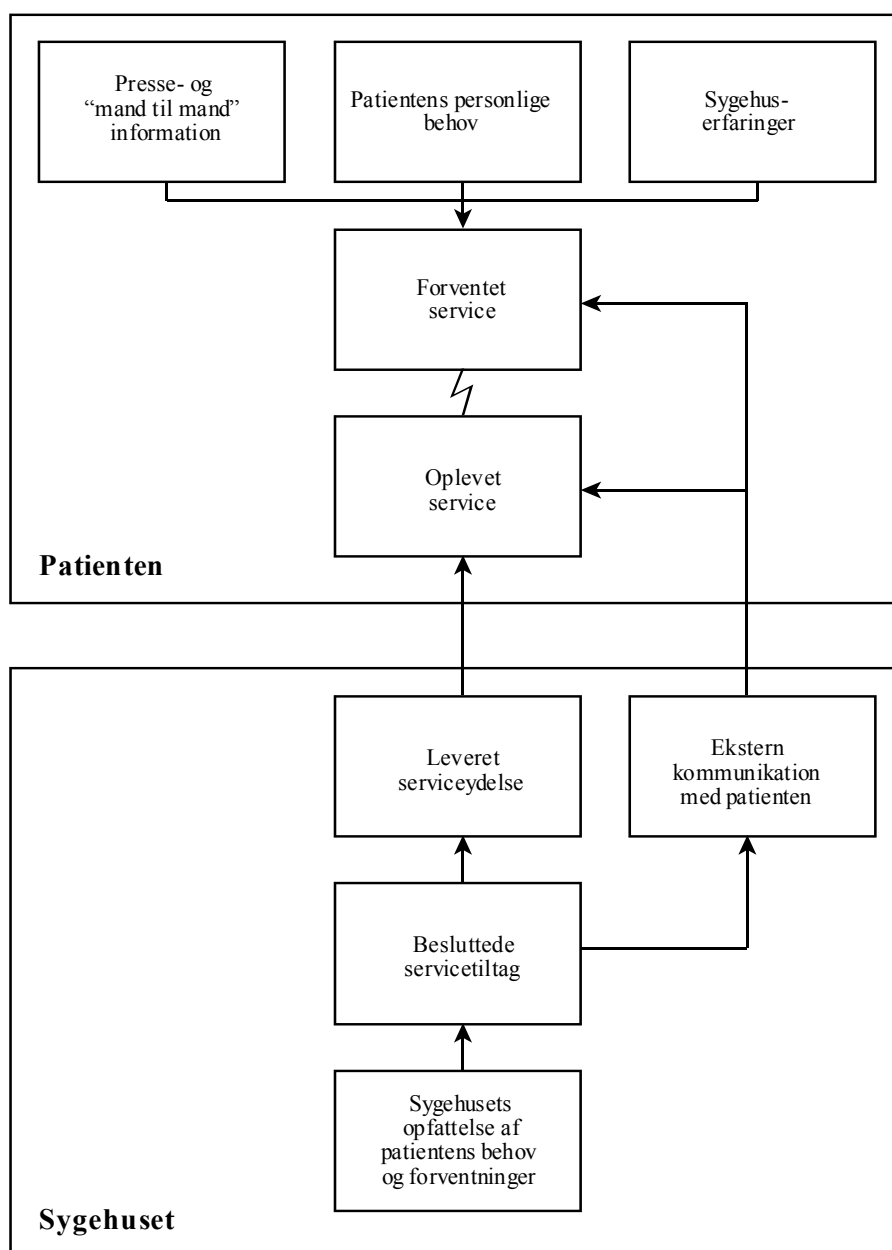
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i>urderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. 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. 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.
Mere om metoden	For 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 dem. 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 ide 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

Afdelingens speciale	
Antal indlagte	
Heraf akut indlagte	
Heraf planlagte	
Gennemsnitligt antal sengedage	
Belægningsprocent	
Antal senge	
Enestuer Tomandsstuer Tremandsstuer Firemandsstuer Femmandsstuer Seksmandsstuer	
Antal sengeafsnit	
Ambulante besøg	
Antal ambulatorier	
Deldøgnsbehandlinger	
Antal dagafsnit	
Lægestillinger	
Plejepersonalestillinger	
Lægeseekretærstillinger	
Samlet budgetramme	
Statistik år	

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Lungemedicinsk afdeling er en specialeafdeling, som diagnosticerer og behandler lungesygdomme og allergiske sygdomme.

Afdelingen har landsdelsfunktion indenfor lungemedicinske og allergiske sygdomme og modtager i den egenskab særligt komplicerede tilfælde. Afdelingen foretager desuden forundersøgelser og efterundersøgelser af lungetransplantationer.

Afdelingen har basisfunktion for patienter fra lokalområdet med lungemedicinske og allergiske lidelser. På det lungemedicinske område er der tale om patienter med nedsat lungefunktion forårsaget af sygdomme i luftvejene eller i lungevævet, og om patienter mistænkt for lungekræft. Afdelingen varetager desuden behandling og kontrol af tuberkulose i Århus Amt og samarbejder med relevante specialeafdelinger om patienter med tuberkulose udenfor lungerne. Afdelingen varetager også undersøgelse af personer med kontakt til patienter med tuberkulose (miljøpatienter). På allergiområdet drejer det sig om patienter med bl.a. høfeber, astma, insektallergi, medikamentel allergi, erhvervsallergi og fødevareallergi.

Lungemedicinsk afdeling fungerer som en samlet enhed med fælles overordnet ledelse. Afdelingen er struktureret decentralt i 6 selvstændigt fungerende enheder, bestående af tværfaglige teams af læger, sygeplejersker og sekretærer, som arbejder tæt sammen om fælles patienter. Formålet ved teamstrukturen er at udnytte den synergieffekt, der opstår ved at de forskellige faggruppers samlede kompetence medinddrages i hele patientforløbet, og at der derved opnås kontinuitet og konsistens i arbejdet. Desuden indebærer teamdannelsen, at den enkelte patient kommer i kontakt med så få personer som muligt.

Afdelingen har akut modtagefunktion, dels for afdelingens specialepatienter, dels for et mindre antal uselekerede interne medicinske patienter. Jævnfør den nationale kræfthandleplan er der i Lungemedicinsk Daghospital etableret et cancersekretariat. Herved er der skabt rammer for at koordinere udredningsforløbet for lungecancerpatienterne så hensigtsmæssigt som muligt og nedsætte ventetider mest muligt.

Afdelingens 7-døgns afsnit består af i alt 18 senge, og 5-døgns afsnittet af 13 senge.

Der er etableret en udadgående ”følge-hjem-funktion” for patienter indlagt med akut forværring af kronisk obstruktiv lungesygdom.

Der er i forbindelse med modtagelse af akutte patienter etableret et dobbelt lægeligt vagtlag. Afdelingen er derfor udvidet personalemæssigt fra ca. 70-100 og med en samlet budgetramme på ca. 40 mill. kr.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Ambulatorier på Lungemed. Afd. B**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	400	
Indkomne svar	184	
Svarprocent	46	
Tidligere målinger	februar 2004 - 219 Svar nov. 2001 - 192 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	3.771
Alder		
0-18 år	5 %	3%
19-39 år	27 %	17%
40-59 år	37 %	40%
60-69 år	18 %	26%
70-79 år	11 %	11%
80 år eller mere	3 %	3%
Køn		
Mand	48 %	48%
Kvinde	52 %	52%
Afsnit		
Lungemedicinsk Ambulatorium	57 %	73%
Lungemedicinsk Allergiambulatorium	43 %	27%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	8.399		

Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet 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 ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers 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.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	192	219	184	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	20%	18%	16%	22%
2-3 besøg	45%	37%	31%	31%
4-9 besøg	19%	33%	34%	32%
Mere end 9 besøg	17%	12%	19%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	23%	23%	27%	39%
Nej	77%	77%	73%	61%
Alder				
0-18 år	13%	5%	3%	9%
19-39 år	19%	19%	17%	19%
40-59 år	26%	36%	40%	32%
60-69 år	21%	23%	26%	18%
70-79 år	15%	12%	11%	15%
80 år eller mere	5%	4%	3%	6%
Køn				
Mand	49%	42%	48%	46%
Kvinde	51%	58%	52%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	97%	93%	90%	89%
Udenampatienter	3%	7%	10%	11%
Modersmål				
Dansk	92%	94%	91%	96%
Ikke dansk	8%	6%	9%	4%
Søgt information				
Har søgt information	36%	40%	45%	38%
Har ikke søgt information	64%	60%	55%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	88%	97%	94%	89%
Pårørende	12%	3%	6%	11%

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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, 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 variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 184 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	46%	34%	18%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	65%	21%	3%	11%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	76%	16%	2%	7%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	86%	9%	1%	4%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	60%	24%	8%	8%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	74%	17%	7%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	64%	18%	8%	9%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	79%	15%	2%	5%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	51%	13%	4%	32%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. 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 muligt 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 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række 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 spørgsmålene 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.

Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	192	219			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	43%	45%	53%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	31%	35%	27%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	22%	28%	19%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	7%	8%	10%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	28%	28%	35%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	28%	33%	24%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	25%	31%	29%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	27%	20%	17%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	24%	30%	25%	25%	9%	45%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

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

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
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 hvert af undersøgelsens 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>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.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	189	216	180	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	16%	18%	16%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	58%	53%	50%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	21%	20%	24%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	6%	8%	9%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus**

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	Lørdag
Antal	23	50	26	32	18	-
Ingen ventetid (eller før tid)	13%	8%	27%	25%	0%	-
Under 30 minutter	39%	56%	46%	50%	50%	-
Mellem 30 og 60 minutter	39%	22%	19%	12%	50%	-
Over 60 minutter	9%	14%	8%	12%	0%	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	131	164	144	8.399		
Kun en læge	18%	10%	10%	21%	57%	6%
2-3 læger	50%	54%	58%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	31%	37%	32%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	135	155	132	8.399		
Ja	30%	43%	36%	22%	2%	52%
Nej	70%	57%	64%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Lungemed. Afd. B***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	165	-		
Ja	-	-	24%	-	-	-
Nej	-	-	76%	-	-	-

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. <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 lægelege behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<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>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	188	202	179			
Fem stjerner (enestående)	16%	16%	12%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	65%	57%	68%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15%	25%	18%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	2%	2%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	19%	27%	20%	15%	4%	27%

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

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 "både 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.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 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.

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 ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er 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 delambulatorier og 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 sygehushvæsen. (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” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver 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 helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den < _____ > til den < _____ > været til behandling eller undersøgelse på < _____ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. 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?

- ***** (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 egen læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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 ambulatoriet 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 alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, 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 kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (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. 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 gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	76	17	7	29
	2-3 besøg	49	30	21	53
	4-9 besøg	33	46	21	61
	Mere end 9 besøg	45	36	18	33
Ugedag	Mandag	55	27	18	22
	Tirsdag	47	33	20	51
	Onsdag	42	35	23	26
	Torsdag	56	28	16	32
	Fredag	22	61	17	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	35	35	31	49
	Nej	52	35	13	129
Søgt information	Har søgt information	40	43	18	80
	Har ikke søgt information	54	28	19	97
Køn	Mand	48	35	17	86
	Kvinde	47	34	19	94
Bopæl	Indenamtspatienter	46	35	19	162
	Udenamtspatienter	56	33	11	18
Alder	0-18 år	40	60	0	5
	19-39 år	31	41	28	32
	40-59 år	50	31	19	72
	60-69 år	53	34	13	47
	70-79 år	50	30	20	20
	80 år eller mere	50	50	0	4
Modersmål	Dansk	47	36	16	165
	Ikke dansk	47	13	40	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	46	35	19	168
	Pårørende	60	30	10	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	41	36	23	131
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	63	31	6	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	47	34	18	180

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84	11	5	19
	2-3 besøg	84	14	2	51
	4-9 besøg	65	30	5	60
	Mere end 9 besøg	61	35	3	31
Ugedag	Mandag	71	29	0	21
	Tirsdag	74	17	9	47
	Onsdag	71	25	4	24
	Torsdag	65	31	4	26
	Fredag	65	35	0	17
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	67	29	4	49
	Nej	75	21	4	113
Søgt information	Har søgt information	71	27	1	73
	Har ikke søgt information	74	20	6	88
Køn	Mand	74	23	3	77
	Kvinde	71	24	5	87
Bopæl	Indenamtspatienter	73	23	4	146
	Udenamtspatienter	67	33	0	18
Alder	0-18 år	25	50	25	4
	19-39 år	70	26	4	27
	40-59 år	66	30	4	67
	60-69 år	78	20	2	41
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	71	25	4	149
	Ikke dansk	87	13	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	24	4	153
	Pårørende	67	33	0	9
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	74	23	3	119
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	69	27	4	45
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	73	24	4	164

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	10	5	20
	2-3 besøg	91	9	0	53
	4-9 besøg	74	25	2	61
	Mere end 9 besøg	76	21	3	34
Ugedag	Mandag	86	14	0	22
	Tirsdag	79	17	4	48
	Onsdag	79	21	0	24
	Torsdag	82	18	0	28
	Fredag	79	21	0	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	70	30	0	50
	Nej	85	13	3	120
Søgt information	Har søgt information	79	17	4	77
	Har ikke søgt information	82	18	0	92
Køn	Mand	83	15	1	84
	Kvinde	78	19	2	88
Bopæl	Indenampatienter	81	17	2	153
	Udenampatienter	79	21	0	19
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	87	10	3	30
	40-59 år	75	23	1	69
	60-69 år	82	16	2	44
	70-79 år	80	20	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	80	18	2	156
	Ikke dansk	88	13	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	18	2	159
	Pårørende	80	20	0	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	80	18	2	123
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	82	16	2	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	81	17	2	172

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	12	0	26
	2-3 besøg	96	4	0	53
	4-9 besøg	87	10	3	61
	Mere end 9 besøg	84	16	0	32
Ugedag	Mandag	83	17	0	24
	Tirsdag	88	10	2	49
	Onsdag	100	0	0	24
	Torsdag	84	16	0	32
	Fredag	94	6	0	17
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	94	6	0	49
	Nej	88	10	2	125
Søgt information	Har søgt information	91	8	1	75
	Har ikke søgt information	90	9	1	98
Køn	Mand	92	6	2	85
	Kvinde	88	12	0	91
Bopæl	Indenamtspatienter	90	10	1	157
	Udenamtspatienter	89	5	5	19
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	83	14	3	29
	40-59 år	89	10	1	72
	60-69 år	93	7	0	45
	70-79 år	100	0	0	19
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	91	8	1	159
	Ikke dansk	82	18	0	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	163
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	91	7	2	128
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	85	15	0	48
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	90	9	1	176

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	11	4	27
	2-3 besøg	66	22	12	50
	4-9 besøg	53	37	10	59
	Mere end 9 besøg	71	26	3	31
Ugedag	Mandag	71	21	8	24
	Tirsdag	62	22	16	45
	Onsdag	48	44	8	25
	Torsdag	70	27	3	30
	Fredag	53	41	6	17
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	54	38	8	48
	Nej	70	21	9	120
Søgt information	Har søgt information	58	33	10	73
	Har ikke søgt information	71	20	9	94
Køn	Mand	65	23	12	82
	Kvinde	66	28	6	88
Bopæl	Indenampatienter	66	25	9	151
	Udenampatienter	58	37	5	19
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	63	33	3	30
	40-59 år	68	22	10	69
	60-69 år	56	35	9	43
	70-79 år	72	11	17	18
	80 år eller mere	60	40	0	5
Modersmål	Dansk	63	27	9	153
	Ikke dansk	82	12	6	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	27	9	158
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	58	31	10	125
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	84	11	4	45
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	65	26	9	170

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	74	11	15	27
	2-3 besøg	77	15	8	53
	4-9 besøg	80	18	2	61
	Mere end 9 besøg	68	24	9	34
Ugedag	Mandag	58	33	8	24
	Tirsdag	82	10	8	51
	Onsdag	71	25	4	24
	Torsdag	77	19	3	31
	Fredag	74	21	5	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	18	2	50
	Nej	74	17	9	128
Søgt information	Har søgt information	72	20	8	79
	Har ikke søgt information	79	14	6	97
Køn	Mand	74	17	8	86
	Kvinde	77	17	5	93
Bopæl	Indenampatienter	75	17	7	161
	Udenampatienter	83	17	0	18
Alder	0-18 år	60	20	20	5
	19-39 år	81	10	10	31
	40-59 år	75	19	6	72
	60-69 år	74	22	4	46
	70-79 år	75	15	10	20
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	77	17	6	163
	Ikke dansk	69	19	13	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	167
	Pårørende	70	10	20	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	77	15	8	131
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	73	23	4	48
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	76	17	7	179

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	88	0	12	17
	2-3 besøg	79	13	8	52
	4-9 besøg	67	23	10	60
	Mere end 9 besøg	59	32	9	34
Ugedag	Mandag	59	32	9	22
	Tirsdag	67	20	12	49
	Onsdag	76	24	0	21
	Torsdag	79	14	7	29
	Fredag	61	22	17	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	67	29	4	48
	Nej	73	16	11	117
Søgt information	Har søgt information	72	20	8	76
	Har ikke søgt information	69	20	10	88
Køn	Mand	69	22	8	85
	Kvinde	72	18	10	82
Bopæl	Indenamtspatienter	70	20	9	149
	Udenamtspatienter	72	22	6	18
Alder	0-18 år	20	40	40	5
	19-39 år	83	17	0	29
	40-59 år	64	22	14	69
	60-69 år	76	22	2	41
	70-79 år	72	17	11	18
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	72	20	9	151
	Ikke dansk	63	25	13	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	20	9	154
	Pårørende	70	20	10	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	73	19	8	118
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	65	24	10	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	71	20	9	167

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	0	26
	2-3 besøg	88	8	4	52
	4-9 besøg	75	25	0	59
	Mere end 9 besøg	82	15	3	34
Ugedag	Mandag	74	22	4	23
	Tirsdag	80	16	4	49
	Onsdag	76	24	0	25
	Torsdag	100	0	0	30
	Fredag	71	29	0	17
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	84	16	0	50
	Nej	84	14	2	123
Søgt information	Har søgt information	83	15	3	75
	Har ikke søgt information	82	16	1	97
Køn	Mand	83	15	2	86
	Kvinde	83	16	1	89
Bopæl	Indenampatienter	83	15	2	156
	Udenampatienter	79	21	0	19
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	76	24	0	29
	40-59 år	82	17	1	71
	60-69 år	87	9	4	45
	70-79 år	85	15	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	83	16	1	159
	Ikke dansk	81	13	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	162
	Pårørende	80	20	0	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	85	14	1	126
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	78	18	4	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	83	15	2	175

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	18
	2-3 besøg	80	15	5	40
	4-9 besøg	74	19	7	42
	Mere end 9 besøg	50	38	13	24
Ugedag	Mandag	76	18	6	17
	Tirsdag	65	24	12	34
	Onsdag	67	33	0	21
	Torsdag	81	10	10	21
	Fredag	78	11	11	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	68	28	5	40
	Nej	79	14	7	84
Søgt information	Har søgt information	71	21	8	48
	Har ikke søgt information	76	19	5	75
Køn	Mand	73	24	3	59
	Kvinde	76	15	9	67
Bopæl	Indenamtspatienter	75	18	7	113
	Udenamtspatienter	69	31	0	13
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	76	12	12	17
	40-59 år	74	19	8	53
	60-69 år	71	23	6	31
	70-79 år	75	25	0	16
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	76	18	6	113
	Ikke dansk	62	31	8	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	18	7	114
	Pårørende	78	22	0	9
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	77	17	5	92
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	68	24	9	34
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	75	19	6	126

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	21	79	43
	4-9 besøg	45	55	56
	Mere end 9 besøg	42	58	33
Ugedag	Mandag	26	74	19
	Tirsdag	23	77	44
	Onsdag	56	44	16
	Torsdag	50	50	22
	Fredag	50	50	14
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	48	52	42
	Nej	30	70	89
Søgt information	Har søgt information	41	59	59
	Har ikke søgt information	33	67	70
Køn	Mand	35	65	65
	Kvinde	37	63	67
Bopæl	Indenamtspatienter	36	64	115
	Udenamtspatienter	41	59	17
Alder	0-18 år	25	75	4
	19-39 år	35	65	23
	40-59 år	47	53	53
	60-69 år	30	70	33
	70-79 år	27	73	15
	80 år eller mere	0	100	4
Modersmål	Dansk	35	65	122
	Ikke dansk	50	50	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	35	65	125
	Pårørende	67	33	6
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	43	57	89
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	23	77	43
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	36	64	132

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	35	65	26
	2-3 besøg	23	77	48
	4-9 besøg	21	79	58
	Mere end 9 besøg	20	80	30
Ugedag	Mandag	19	81	21
	Tirsdag	17	83	47
	Onsdag	14	86	22
	Torsdag	24	76	29
	Fredag	17	83	18
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	27	73	45
	Nej	22	78	118
Søgt information	Har søgt information	24	76	74
	Har ikke søgt information	24	76	88
Køn	Mand	25	75	79
	Kvinde	22	78	86
Bopæl	Indenamtspatienter	22	78	147
	Udenamtspatienter	33	67	18
Alder	0-18 år	20	80	5
	19-39 år	15	85	27
	40-59 år	29	71	69
	60-69 år	27	73	45
	70-79 år	13	87	15
	80 år eller mere	0	100	4
Modersmål	Dansk	20	80	152
	Ikke dansk	62	38	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	21	79	155
	Pårørende	63	38	8
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	23	77	123
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	26	74	42
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	24	76	165

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	7	27
	2-3 besøg	80	20	54
	4-9 besøg	74	26	61
	Mere end 9 besøg	82	18	34
Ugedag	Mandag	78	22	23
	Tirsdag	80	20	49
	Onsdag	73	27	26
	Torsdag	87	13	31
	Fredag	79	21	19
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	22	50
	Nej	82	18	127
Søgt information	Har søgt information	76	24	80
	Har ikke søgt information	83	17	96
Køn	Mand	80	20	86
	Kvinde	81	19	93
Bopæl	Indenamtspatienter	80	20	160
	Udenamtspatienter	84	16	19
Alder	0-18 år	100	0	4
	19-39 år	78	22	32
	40-59 år	79	21	72
	60-69 år	81	19	47
	70-79 år	83	17	18
	80 år eller mere	100	0	5
Modersmål	Dansk	82	18	164
	Ikke dansk	67	33	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	19	166
	Pårørende	80	20	10
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	80	20	131
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	81	19	48
Afdeling i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	80	20	179

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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

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

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

Kommentarer til
Lungemedicinsk Ambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Jeg synes, at ventetiden kan være meget lang, især når vi er mange.

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



Der var ombygning sidste gang derfor lidt længere tid.

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



Det er træls ikke at vide, hvor længe man skal vente. Har været på udenamtssygehus, og her var meget bedre styr på tiden.

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



Der kan gå lang tid fra sygeplejerskesamtale til lægesamtale.

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



Der var meget lang ventetid. Ved mit forrige besøg ventede jeg i tre timer sammenlagt og blev behandlet i en time.

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



Jeg fik lavet en endetarmsundersøgelse nede i kælderen - meget ventetid, og der var ingen der gav hånd og sagde goddag, velkommen osv.

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



Nogle gange er der lang ventetid på lægen.

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



Der har været én gang, hvor der var for lang ventetid, ellers er det gået fint.

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



Mellem undersøgelser.

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



Ventetid på op til 30 minutter er generende, når man har fået en fast tid.

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



To gange ventede jeg over 1½ time.

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



Ventetid var lang. Mødetid var kl. 9.00, men ventede ca. 2½ timer.

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



Ventetid på 5-10 minutter er ok, men ikke 30 minutter.

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



Hvis der er ventetid, som kan forekomme, så ville det være dejligt at få besked. En gang var der 1½ time.

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



Jeg sad over to timer for at tale med lægen.

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



En af gangene var der over ½ times ventetid.

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



Lang ventetid for at komme til at tale med min læge.

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



Der er altid alt for lang ventetid på lægesamtalen. Ofte 1 time eller mere.

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



En af gangene var der ikke kommet svar fra en anden afdeling, og der var en del forvirring og ventetid.

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



Jeg synes venteværelset er for lille. Jeg kan ikke få 'luft' derinde og sidder altid på gangen.

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



Min ventetid skyldes hvilepauser inden lungefunktionsanalyser. Ventetid på lægekonsultation er ikke længere end, at det kan forventes.

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



Problemer med en maskine i kælderen.

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



Lang ventetid på lægesamtaler.

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



Kun én gang ventede jeg en time. De havde glemt mig.

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



Ventetid er spildtid, men uundgåeligt.

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



100 minutters venten på svar af scanning.

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



Var 1½ time forsinket én gang, ellers plejer det at være ca. 15-20 minutter.

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



Lang ventetid.

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



For lang ventetid.

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Jeg talte mest med sygeplejerskerne og de var søde.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der har kun været 1, som ikke var forberedt (pga. ferie).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De fleste har læst i journalerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



1 læge var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg følte, at de havde 100% styr på min journal.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Da det har været en ny hver gang føler jeg, at de kun lige skimter min journal igennem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, der er ingen tvivl. Altid velforbereede både hos jer og Skejby. Det er vigtigere end alt muligt andet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, det var de pånær én gang, da mine billeder blev væk fra røntgen til lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det virkede som om man hver gang skulle forklare sygdomsforløbet forfra.

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år Køn: Mand




NN er rigtig rolig og lyttende.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De havde ikke læst sygejournal. Et par gange er jeg blevet ringet op, da de først efter jeg var gået havde læst min journal.*


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

 *Jeg synes aldrig, at de har læst i min journal, inden jeg kommer ind.*


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

 *En af lægerne startede samtalen med at sige 'du burde ikke sidde her, du burde være for dårlig til det'. Det var første gang jeg hørte om min sygdom. Det er absolut ikke rart på den måde.*


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

 *Men det er træls, at det har været forskellige hver gang.*


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

 *Det er kun nogle få gange, at det er sket, at de ikke har været forberedt, men det har været i forbindelse med en anden læge end den, som jeg plejer at have.*


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

 *Min opfattelse at lægen ikke havde set mine papirer før mødet med ham.*


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

 *Ved de seneste 2 besøg. Ambulatoriet har været overordentligt velforberedte.*

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

 *Jeg traf ingen læge.*

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

 *Ja, undtagen én.*


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

 *Jeg har på fornemmelsen, at de i de fleste tilfælde kun har skimmet sidste besøg igennem.*


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

 *Jeg fik en rigtig god forklaring på min situation og behandling af sygdommen.*

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

 *Der var en læge som jeg tror havde fået den forkerte journal med. Ham er jeg heldigvis ikke stødt på igen.*


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

 *Mødte ingen læge.*


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

 *De fulgte mine journaler og kommenterede sygdommen ud fra de seneste undersøgelser.*

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

 *De fleste.*


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

 *Har kun mødt sygeplejerske.*

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

 *Papirerne var klar.*

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

 *Har kun talt med en sygeplejerske.*

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

 *Jeg har ikke talt med nogen læge denne gang.*

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

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



Alle på nær en.

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



Stadig 1 god læge.

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



Man håber på, at den læge man taler med får det man siger skrevet ned i journalen, da det er en ny man snakker med næste gang.

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



Afhængig af læge.

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



De var meget interessede.

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



En enkelt. De andre virkede ligegyldige.

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



De sidder næsten altid og bladrer frem og tilbage i min journal.

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



Første besøg havde lægen ingen billeder fra tidligere. Dem fandt jeg selv i Odder.

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



Lægerne lytter meget - nogle virker 'nye' inden for feltet, men sådan er det vel.

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



Jeg mødte ingen.

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



Ved alle undersøgelser fik jeg mulighed for at forklare min oplevelse af situationen.

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



Sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Det var mit indtryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand














Der var ingen interesse for, hvad jeg havde at sige.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

-  *De gjorde deres bedste på trods af arbejdspresset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Sygeplejerskerne har været gode og man føler, at de lytter til, hvad man har at sige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Dem jeg var i forbindelse med var det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Som tidligere beskrevet er personalet meget søde og venlige og giver sig den tid, der er nødvendig for mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Altid klar med smil og venlige ord.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Den samme sygeplejerske og god forklaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ja og meget omsorgsfulde. Der kunne lægen lære meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *De fleste har været kompetente, enkelte har virket usikre (fys. + sygeplejersker).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, så absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *De sygeplejersker jeg har oplevet har givet en grundig forklaring om alt, som skete.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fuldt ud tilfreds. Sød og meget venlig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De gør alle som de skal, men i forhold til min sygdom har de INTET at tilbyde!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



Ventetid grundet ombygning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Pga. ombygning var der en ubehagelig ventetid, men til at holde ud, da det var midlertidigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Røntgen havde uhørt lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Nogle gange mere ventetid end andre. Her mener jeg over og under en time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der vil være ventetid. Men én gang ventede jeg 50 min. nede i kælderen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var ventetid mellem de forskellige behandlinger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Afdelingen under ombygning, så ventetid er forståelig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Man ved der er ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ventetid på røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Da jeg stadig er under undersøgelse/behandling, er der nok mere, jeg skal vide, men jeg fik vel, hvad man kunne give pt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg synes, at ventetiden er blevet kortere de sidste par år.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Rigtig god.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kun i forbindelse med ombygninger i afdelingen var der ekstra ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det tog længere tid med røntgen, som var under ombygning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Nogle gange har tiden fra afslutningen af undersøgelsen til samtalen med lægen følt sig lidt lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Røntgen foregik på det gamle amtsygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Begge dele.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lidt ventetid, men ok set i en sammenhæng. Patienter ej papkasser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Total tid mere end 3 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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

-  *Hver ny læge kan fortælle noget nyt, som jeg skulle have vidst besked med før.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, sygeplejersken har været grundig, dog syntes jeg, at der er lang ventetid på nye tider.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja det gør jeg om alt, hvad jeg spørger om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *God og uddybende forklaringer fra sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Som tidligere beskrevet er personalet meget søde og venlige og giver sig den tid, der er nødvendig for mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det ville være dejligt med lidt mere oplysning om andres forløb af samme sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen relevant besked om heldbredelse, men vi kan jo forsøge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ikke nødvendig da jeg har været i systemet i lang tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ingen forskellige ansatte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Man skal selv stille spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Informationer om forløbet af behandlingen var gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Sygeplejerskerne var villige til at fortælle, men jeg var nok for dum til at følge med i alt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Talte kun med 1.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er selv klar over sygdommen og baggrunden derfor, men har kun oplevet en god information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget kompetent udførligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



De var alle velinformeret i journalerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det hele står i journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, de var godt orienteret om min sygdom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lægernes fortolkninger af resultater har været modstridende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ikke altid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det er ikke meget der bliver sagt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Først havde jeg astma, næste læge sagde jeg ikke har astma. Den sidste læge siger, at jeg har astma???

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen forskellige ansatte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ved ikke, talte med ingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Forskel på lægers information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Både sygeplejersker og læger har været meget enige i de diagnoser, som er stillet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har kun talt med én sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Talte kun med en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Har ikke haft sygdom, men blev tjekket ifm. mit arbejde.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De har ikke fundet frem til, hvad der er galt endnu. Men de har da fået udelukket nogle ting, så det er da et plus.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Inden for det sidste ½ år har jeg været meget tilfreds.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Er ikke i behandling men til kontrol.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja, det kan vel ikke gøres anderledes.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden er et problem ved de forskellige indlæggelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget forskellig medicin, men nok nødvendigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg forventede, at der blev sat ind med en helbredende behandling, ikke blot "jeg tror vi forsøger med et eller andet."*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Da der er to forskellige, og den sidste er ganske ny, kan det nok ikke besvares helt konkret endnu.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lægerne er flinke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ovenud.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Men man ringede mig ikke op, som man havde lovet, så jeg ringede igen næste dag. Da var jeg utryg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min fornemmelse er, at ambulatoriet arbejder for at lette sygdommen for de skadelidte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det er min mening.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



For mange læger indover og for lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Jeg er godt tilfreds med at have undgået skadelig behandling, men har heller ikke fået nogen gavnlig behandling eller råd.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Mand

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

 *Min egen læge viser ingen interesse for hospitalets udskrifter. Han skal trækkes ind i en samtale.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der går får lang tid inden min læge får besked.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ja, men pga. udflytning til ny kommune har jeg ikke haft kontakt med min nye læge endnu.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det regner jeg med. Han ved da tingene, når jeg kommer hen til ham.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg er i tvivl om I har sendt resultaterne til min læge, og det vil jeg gerne have.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg mener min praktiserende læge burde have fået noget konkret at vide.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ja, men jeg skal selv fortælle min egen læge, hvad der skal ske videre (fx have taget blodtryk jævnlige), men jeg føler, at det kun er småting.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fra tidligere forløb, men har ikke haft så meget brug for det, da afdelingen fulgte netop det problem og egen læge ikke skulle viderebehandle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg forstår ikke rigtig, at man sidder til samtale med lægen og han siger, at jeg skal kontakte min egen læge, for han skal lytte på mine lunger, min egen læge rystede på hovedet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ingen sammenhæng. Ingen opfølgning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



*Min egen læge kunne ønske sig nogle mere informative oplysninger om undersøgelserne.
NB! Egen læge har diagnosticeret behandlingen af sygdommen. Ambulatoriet har altid
sagt 'ok' for denne behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Henvist fra hjerteklinik uden problemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Træg start på behandling - måske pga. lægens henvisning?

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

-  *Det eneste minus er ventetiden, hvilket dog ikke er voldsomt generende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Hurtig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ifm. mit arbejde med folk som er i risikogruppen, synes jeg, at jeg har rigtig god kontakt med afdelingen. Personalet er gode at snakke med og altid høflige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alt for mange forskellige læger!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke noget at klage over. Alt ok, og kun været der tre gange (ikke alvorligt).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Alt foregår stille og roligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi personalet er imødekommende og smilende - uden påtaget venlighed trods det store daglige pres pga, manglende personale (for få ansatte).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi at både læger og sygeplejersker er meget hensynstagende over for patienten.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Afdelingen fungerer godt udfra de fastsatte præmisser. Den overordnede styring mangler desværre noget. I kan lære noget fra udenamtssygehus. Der er tid og ro for patienter og alligevel er der ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi man må ikke ryge. Det ved jeg godt selv fordi det er usundt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der er alt for lang ventetid. Jeg har været oppe på 6 timer til to undersøgelser.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi der altid er nok tid til samtale med både læger og sygeplejersker. Der er dog få undtagelser, hvor især én læge burde vide, at han er til for patienterne og, at de fleste ikke kommer fordi, at de synes, at det er sjovt at komme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er i sin tid blevet henvist af min egen læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg føler mig altid godt modtaget af alle på afdelingen, og jeg får en rigtig god behandling af lægerne, der er gode til at lytte til en.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mange forskellige sygeplejersker. Samtale under overværelse af al personale.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Generelt er ventetid i forbindelse med aftalt møde et problem på de fleste afdelinger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hvis I bringer ventetiden ned, og hvis der ikke er en måneds ventetid på nye tider ville jeg være godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Når man kommer til et stort hus med mange ansatte er det vigtigt, at man bliver budt velkommen. Der er I måske knap så skrappe. Hvis man sidder og venter fx i en seng, er det vigtigt, at personalet hele tiden følger op, og at man bliver holdt øje med.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 19-39 år Køn: Mand



Personalet er venligt og imødekommende og sygeplejerskerne udviser stor interesse og indlevelse. Det er ofte sygeplejerskerne, der giver de informationer som jeg har brug for. Bl.a. om bivirkninger af medicin.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Venlige og hjælpsomme medarbejdere. Som patient er man medbestemmende om tidspunkt for besøg/kontrol. Dejligt venteværelse - godt med drikkevarer. Parkeringsmuligheder er et problem!!!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det gjorde jeg grundet det er et flinkt personale, som er meget rare, når man spørger om noget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der på det seneste har været for mange læger med forskellige meninger, og fordi jeg føler mig som kastebold mellem lungemedicinsk og nyreafdelingen på Skejby.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Er altid blevet godt behandlet, og har fået svar på mine spørgsmål, men der har været nogen venten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden mellem undersøgelserne (på samme dag).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *God betjening af sygeplejersker, men lægerne virkede uforberede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi alle er søde og smilende. Jeg føler også, at der tages den tid jeg ønsker ved samtalerne, selvom der er forsinkelser virker personalet ikke stresset = godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lokalerne er under ombygning, men personalet er rigtig flinke til at hjælpe.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der var mange undersøgelser + scanning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi plejepersonalet er søde og hjælpsomme, men det er træls med alle de forskellige læger. Det er en ny hver gang, og alle er ikke lige gode. Nogle virker ligegyldige.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der er for lang ventetid for at tale med lægen, når det ikke er vigtigt. Kun at bruge tid på at stave medicinnavne, unødvendigt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Personalet er meget hjælpsomme og opmærksomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Følgende brev har jeg sendt og aldrig fået svar på:

Dette brev skriver jeg for måske af denne vej at gøre opmærksom på min frustration og, synes jeg, dårlige behandling.

Samtale med NN, hvor jeg laver pusteprov, og efter at jeg har oplyst, at jeg mente der en eller enkelte gange følte, at der kom blod med det sekret jeg hostede op, når jeg hver morgen og aften bruger min PEP-fløjte. Der blev taget røntgenbilleder, som dog ikke for mig blev oplevet at man 'studerede', men jeg blev indstillet til en bronkoskopi.

Så langt så godt.

Selve undersøgelsen blev udført, som jeg opfattede det, efter planen. Jeg fik en kort men behagelig samtale (hvor der var en praktikant til stede), inden jeg skulle hjem, så alt skulle da være i den skønneste orden.

Men på vej hjem bliver jeg 'hønesyg' og dårlig. Når dog lige hjem inden jeg brækker mig kraftigt og ryster helt vildt. Jeg har 40 i feber, men får dog startet på min aftalte kur med Zitromax. Jeg har det meget dårligt dagen efter, feber ca. 39 og kan næsten ikke puste i min PEP-fløjte, fordi jeg hoster konstant, både dag og nat.

Dagen efter ringer jeg ud til Jer, og bliver omstillet til den søde sygeplejerske som var ved min side under bronkoskopi, og som efter at have konfereret med en læge i baggrunden bad mig kontakte min egen læge for undersøgelse der og eventuel indlæggelse. Min egen læge konstaterer, at der er en betændelsestilstand, men da jeg stadig er i gang i min kur med Zitromax, mener han det er forsvarligt lige at se tiden an til fredag, hvor vi talte sammen pr. telefon og min feber var da faldet til 38 morgen og 38,5 aften, og derfor venter vi en klar bedring.

Jeg er stadig sygemeldt, men kan dog, som anbefalet i patientinformationen om bronkoskopi, komme til aftalte samtale med en pårørende, min mand. Vi er tilsagt til kl. 10.45 og med lægesamtale kl. 11.00. Efter at have ventet og hilst på sygeplejersken, som også spurgte til mig, rykkede jeg for samtalen ca. kl. 12. Der fik jeg besked på, at jeg var den næste. Der gik yderligere 1/2 time, hvorefter jeg får besked på, at der er en læge klar, men ikke NN, som jeg dog selv ønsker at vente på bliver ledig, da jeg ligesom syntes, at jeg måske kunne få mest ud af en samtale, med en læge som jeg følte måtte kende mig (jeg ved godt, at der er mange patienter, men!!). Da jeg kort tid derefter bliver kaldt på af NN (som undrede sig over forsinkelsen, da han ikke havde haft noget der kunne sinke ham) skulle alt jo nu være klar, men efter gentagne gange at have set i min journal, og ikke fundet noget svar, blev der skrevet en recept på 4x 3 Zitromax. Hos sekretæren ude på gangen, kom der endelig en 4 sider rapport, som hurtigt blev læst, stående og uden synderlig interesse (ikke på noget tidspunkt bliver der spurgt, hvordan jeg har det!!), hvorefter der blev sagt farvel, vi ses igen om tre måneder!! Ingen blodprøver, spørger jeg, men nej, det er ikke nødvendigt. Ved alle tidligere samtaler har jeg altid skulle møde med diverse friske blodprøver efter Jeres ønske.

Er det så muligt at man forventer næste gang, at man kan se om jeg er i bedring, ved at tage nogle røntgenbilleder???

Jeg er dybt frustreret, og ønsker, vel ikke usædvanligt, at jeg skal få det bedre, eller bare være stabil, og det er det, som jeg higer efter at få lidt oplysninger om. Men efter sidste møde midt i april, ønsker jeg ikke at blive behandlet af NN, som jeg ikke mener giver mig en pæn behandling.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Fordi ventetiden er for lang og for dårlig kommunikation.

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



Det var en dygtig læge, som var lyttende og god til at forklare.

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



Da jeg næsten har haft de samme læger er jeg blevet mere kendt med dem og kunne tale med dem.

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



Personalet ok.

Ventetid - dårlig.

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



Alt har været meget godt, men grunden til, at jeg ikke gav fem stjerner er, at jeg ikke har det godt med, at det tit og ofte er en anden læge. Det ville være rart, hvis man kunne have én eller to læger.

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



Jeg var tilfreds. Flink personale.

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



Der er altid ventetid. Man skulle måske også være mere opmærksom på den enkelte patient. Du er ved at være ude af døren før, du er kommet ind hos lægen.

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



Fordi jeg er tilfreds. Muligvis kan det blive bedre.

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













Fordi jeg har fået en god behandling og meget åben over for min sygdom. De har været meget hjælpsomme og venlige og undersøgt som de skal. Jeg har været meget tryk i forhold til min behandling i ambulatoriet.

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



Fordi sygeplejerskerne er kanon søde og forstående og giver sig tid til at hilse og lytte til en. Især når de kan se på en, at man har det dårligt.

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

-  *Fordi jeg ikke synes, at lægen bruger nok tid til at snakke med en. Det er samleband føler jeg.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Plejepersonalet flinke og hjælpsomme, og ikke megen ventetid. Dårlig forberedt læge og for lang ventetid og dårlig behandling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Flytning af min første tid fik jeg ikke noget at vide om før en time efter jeg mødte op men derefter fint.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *God behandling, venlig betjening, kaffe i de små pauser.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi det er både og. Der er stor travlhed blandt personalet. Mange patienter. Indimellem meget ventetid. Nogle gange virker det hele ret kaotisk.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi lægerne ikke er enige. Tit er der ikke tid/lyst til en ordentlig samtale. Jeg mener, at det kunne være rart med den samme læge - bare to gange i træk. Det øvrige personale er gode til at informere og forklare - man kan jo kun gøre det ud fra lægens konklusion.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det burde have den øverste, men som man siger, det kan altid blive lidt bedre. Derfor lige under, men det er min bedømmelse for max.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Stort set meget tilfreds men... Det er et meget stort minus, at man aldrig kan komme til den samme læge. Jeg kan komme til kontrol på alle tidspunkter og har bedt om at få samme læge. Det er aldrig lykkedes, selvom man siger, at man vil forsøge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Den lange ventetid i venteværelset.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med den gode og synes jeg saglige behandling som jeg fik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det var svært at beskrive, da jeg kun talte med en dame.

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



Sygeplejersker og læger har altid været søde, venlige og gode til at forklare tingene og give tid til spørgsmål. Mange tak for god behandling.

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



Alt fungerer virkelig godt. Venlighed og imødekommenhed fra alle jeg møder. Min absolut eneste anke er, at det er sjældent, nærmest aldrig, at jeg møder den samme læge 2 gange i træk.

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



Der er en positiv atmosfære blandt personalet. Det værste er at sidde i venterummet og høre folk beklage sig over den lange ventetid.

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



Fordi personalet var gode mennesker.

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



*1. Forberedelserne er ikke optimale.
2. Forskellige læger hver gang.*

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



Fordi jeg har været tilfreds med det.

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



Man har altid haft tid, og jeg har fået svar på alle spørgsmål.

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




For god behandling.

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




Jeg tror, at ventetiden har at gøre med travlhed og personalemangel. Derfor 4 stjerner trods alt.


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

 *Jeg synes egentlig ikke, jeg burde have haft dette skema. Jeg er henvist fra Skejby Sygehus, da en patient fik påvist TB. Jeg var i ambulatoriet ca. 10 minutter til et enkelt røntgenbillede. Man kunne også godt sige til patienterne, at de vil modtage et spørgeskema. Jeg fik at vide, at jeg kun ville modtage besked, hvis der var noget galt, så jeg nåede da lige at blive lidt nervøs, da dette brev lå i brevkassen.*


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

 *Omkring min lungesygdom er jeg gennemgående tilfreds set ud fra hele forløbet.*


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

 *Jeg mener, jeg har fået en utrolig god behandling. Håber det fortsætter.*


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

 *Personalet er søde. Der vil nok altid være ventetid når man arbejder med mennesker. Har haft dårlig erfaring med, at blodprøver ikke er bestilt, når jeg er mødt op for at få dem taget. Det er sket flere gange.*

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

 *Husk at ringe til patienten når I har lovet det. For meget ventetid, men meget kvalificeret og venligt personale.*

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

 *Udenlandsk hospital er simpelthen forfærdeligt. Det her var virkelig luksus.*

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

 *Bortset fra ventetider har alt fungeret godt.*


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

 *Altid venlige og smilende.*

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

 *Venligt modtaget af dygtigt personale.*

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

 *Et kort visit, et meget kort indtryk af afdelingen.*

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



Ingen problemer. Flinke læger mm.

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



Hvis ambulatoriet var enestående, ville det vel nok på verdensplan være unikt. Personligt har jeg kun de bedste oplevelser ved mine undersøgelser, derfor giver jeg 4-stjerner.

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



Det administrative er en farce. Det medicinske er ok.

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



Personalet ok. Ventiden for lang.

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



Har intet at klage over. Fik god og venlig behandling.

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



Ud fra det jeg fejlede, fik jeg både en god snak og orientering. Sygeplejerske gav sig god tid, så jeg følte at 'jeg ikke kun var et nummer'.

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



Deres grundighed.

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



Jeg har kun været til pusteprov på afdelingen. Det tog ca. 15 minutter.

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



Ventetiden var kort og sygeplejersken var meget sød.

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













Der var ingen ventetid udover den aftalte. Sygeplejersken jeg var inde hos var venlig, tålmodig, forstående og meget behagelig.

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



Ofte for lang ventetid.

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

-  *Personalet er dygtige og venlige, men travle. Ventetiden er træls. Ventegangen minder om en kold og hektisk banegård.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personalet er søde og kompetente. Venteværelset lidt overfyldt. Generelt en god service.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Savner en kontaktperson på dagafsnit.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes det er godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Behandlet godt. Flinkt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har sarkoidose - en sygdom, der påvirkes meget af livsstil, kost mv., men disse faktorer er der tilsyneladende ingen viden om på afdelingen. Man kender kun til prednisonbehandling, der ifølge flere eksperter i udlandet kan forværre sygdommen! Afdelingen kender ikke eller ignorerer ny forskning på området.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Der var lidt generende ventetid. Omgivelserne er lidt gamle, men jeg følte, at personalet er kompetent og venligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden på lægerne er for lang. Afbrydelser i lægekonsultationerne (telefon).*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Sødt og rart personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *For dårlig tidsmæssig koordination mellem de forskellige prøver og samtaler.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

Kommentarer til
Lungemedicinsk Allergiambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der er ikke altid siddeplads.

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



Behandlingen indbærer 30 minutters ventetid efter vaccinationen, hvilket er træls, men vist nok nødvendigt.

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



Ja, dog synes jeg, at det er lidt ufleksible vaccinationstider. Man kan tidligst komme til klokken 9 og skal være på ambulatoriet inden 13.30, hvis man kommer sent. Det er svært mht. job.

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



Har aldrig oplevet længere ventetid ved mine besøg.

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



Ulempe med åbningstiden, da presset vil være stort, men det kan vel være svært at ændre på.

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



Der bør være opmærksomhed på at der er folk, der skal tilbage på arbejde, så der ikke er unødvendig ventetid.

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



Det har været meget forskelligt med ventetiden.

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



Generelt ja, men en enkelt gang blev jeg glemt og sad 45 minutter eller lidt mere inden, at jeg henvendte mig.

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



Der kan til tider være 10-30 minutters ventetid, men personalet gør alt for at minimere den!

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



Der er altid noget at læse i!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle gange op til 30-45 minutters ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, det er hændt, at der har været så mange indkaldt, så der var 'kamp' om siddepladserne i venteværelset.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget forskelligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Godt at der er vand og saft, man kan drikke, mens man venter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man skal kun vente mens foregående patient bliver behandlet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Venter typisk 10 minutter. Har prøvet at vente 50 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes der generelt er kort ventetid i forhold til, hvor mange mennesker der ofte skal behandles. Personalet er meget effektivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden inden jeg kom til var der sjældent noget af, men den frustrerende tid imellem behandlingerne var generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dejligt at der står drikkevarer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I enkelt gang lidt ventetid (ca. 1½ time) i forbindelse med opstået situation. Blev godt informeret af personalet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand




Lidt ventetid af og til.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Jeg har flere gange oplevet, at lægen først læser min journal når jeg kommer ind. Dette opleves ikke som et problem. De læser relativt hurtigt.*


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

 *Det er dejligt, at de sygeplejersker man først har kontakt med er lyttende og forstående og giver informationerne videre.*


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

 *Snakkede sjældent med læger.*


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

 *Har kun haft kontakt i forbindelse med enkelte spørgsmål, som de ikke har kunne forberede sig på.*


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

 *Det var sygeplejersker.*

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

 *Læger er generelt fraværende. Det er i hvert fald det de udstråler.*


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

 *Nogle mere end andre.*


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

 *Flinke forstående for alle aspekter i mit sygdomsforløb.*

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

 *Ja, absolut men det plejer kun at være sygeplejersker, der har været behov for, men de ved altid alt, der behøves.*

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

 *Da det ofte er et spontant spørgsmål de skal undersøge en for, og derfor ikke har mulighed for at forberede sig inden spørgsmålet. Men på de forberedte spørgsmål, ja.*

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



Som oftest talte jeg kun med sygeplejerskerne, men når jeg en sjælden gang taler med læger var deres udsagn meget vage omkring allergi.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ikke alle havde efter min opfattelse læst i journalen inden jeg kom ind.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Kan virke lidt fraværende - som om tankerne er andet sted eller at problemet er irrelevant.

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



Forskelligt.

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



Vigtigt da jeg har oplevet, at min egen læge ikke gjorde.

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



I høj grad.

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



Ja, men det har været svært at hjælpe mig, da svar på prøver er længe undervejs.

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

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



Det er de altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Virker meget rutinerede, men flere gange har der været tvivl om jeg burde være der eller ej, det virkede som om, jeg selv var med i afgørelsen, hvilket virker uprofessionelt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Virker kompetente og tager ingen risici. Ved evt. tvivl spørges lægerne til råds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der er lidt forskel på, hvor gode sygeplejerskerne er til at vaccinere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



De var meget hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Altid velforberedte og lyttende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



En enkelt gang fik jeg 5-dobbelt antihveps vaccine, men fik hurtigt antistof og gik ikke i chock, men stor fejl af personalet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



De virker til at være meget dygtige og koncentrerede om deres arbejde. Man er aldrig bange for, at der sker fejl. De er meget sikre i, hvad de gør.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Indtryk af engagement og kompetence.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



De bedste på området.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Men også stresset. En af sygeplejerskerne startede med at skælde mig ud. Hun havde ikke tid til at høre mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Overraskende hurtigt ved blodprøvetagning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Lang ventetid fra fx spirometri til lægesamtale.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



God koordination.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand













Det har ikke været muligt at hjælpe mig! Jeg har fået mere medicin uden at få det bedre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Fin information hvis jeg selv spørger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Personalet er velkvalificerede og kan besvare spørgsmål på tilfredsstillende vis - de er gode til at uddybe spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Gerne mere information om bivirkninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ikke i starten, men nu gør jeg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God information og indføring i alle aspekter af sygdommen, dens behandling og især om min medicinering og vebefindende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne og personalet giver gode konkrete svar. Virker til at vide, hvad de taler om og har med at gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en del information, men der var også meget de ikke kunne besvare som fx, hvor længe allergien fortsætter, hvor godt vaccinerne virker etc.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ingen oplysninger om bivirkninger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God dialog mht. udredning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er allergisk over for et eller andet. Har fået generel info om allergi, men har ikke fundet kilden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Men manglede en afsluttende samtale med en læge da jeg var færdig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




4 forskellige læger i løbet af ½ år, hvor min situation er under udredning. Det er måske ikke de bedste forudsætninger.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Lægerne sagde det var godt at undlade at tage antihistaminer, hvis man ikke havde store gener. Sygeplejerskerne anbefaler det hver gang - selvom det kun handler om hævelse.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Og hvis der ikke var - viste de andre ansatte interesse i at høre, hvad lægen havde sagt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Indtrykket er, at personalet indbyrdes orienterer hinanden vedr. den enkelte patient. De er i stand til at følge op på hinandens udtalelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Nogle gange forskellige informationer fra samme personer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Talte kun med én.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Nogenlunde.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *I er gode til at samarbejde, og især det tværfaglige mellem læger og sygeplejersker fungerer uden forvirrende mellemlid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Generelt ja, men der kan være en smule forskel i, hvor store vaccinationshævelser ifølge forskellige sygeplejersker må være, om dosen må sættes op eller ej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har ikke talt med forskellige.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Som regel ja.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generel god sammenhæng. Dog: 1. gang mente lægen, at jeg havde astma og 2. gang mente en anden læge det ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand












Jeg vil gerne hjælpes! Jeg vil gerne have svar på de prøver, der er taget! Jeg vil gerne scannes.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Meget!! Godt astmakursus I har. Er også blevet mere bevidst om, at jeg får den rette medicin efter regelmæssig kontrol hos jer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Personalet tager behandlingen meget seriøst og drøfter uopfordret behandlingens fordele/ulemper og eventuel anvendelse af anden medicin/vaccine.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke haft nogle negative oplevelser - generelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Der er for lang tid fra man afleverer fx ekspektoratprøve til svaret kommer! Ca. 3 uger! Man kan jo nå at blive mere syg på den tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hver nye læge har forslag til behandling, men man ser ikke den samme læge igen. Som patient er det frustrerende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Prøve forsvinder efter indlæggelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja, de har fået styr på min sygdom og fået min medicin reguleret, så jeg ikke har haft anfald siden november 2005.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er blevet gjort opmærksom på 'vandholdig' medicin, så jeg undgår bivirkninger i form af kløende buler på armene.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Under de omstændigheder der er tilstede dvs. den begrænsede viden, der tilsyneladende er omkring allergi.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde











God behandling. Har dog ikke fundet ud af, hvad jeg fejler.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *Har oplevet forskellige opfattelser hos egen læge af kombination af medicin.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er fuldt tilfreds med sygehusvæsenet, men ikke tilfreds med egen læge (han virker lidt kold og ligeglad) - tager mig ikke alvorligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Der er jo ikke nogen direkte kontakt. Han får jo bare en udskrift af besøget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der var det problem med at efterbehandlingen ikke kunne foregå længere hos egen læge, men også der stod ambulatoriet bi.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ville gerne være blevet henvist til allergiambulatoriet meget før. Har gennem længere tid modtaget en medicin hos min egen læge, som har givet kløende buler på armene som bivirkninger. Dem kunne jeg have sluppet for, hvis jeg fra start havde fået den vandholdige medicin.
Da jeg skulle starte i allergiambulatoriet blev jeg bedt om selv at tage min journal med. Jeg ville finde det naturligt, at det er noget I sørger for. Det ville give mulighed mellem læge og sygehus fra start. Ingen opfølgning fra egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min praktiserende læge har ingen kontakt med mit vaccinationsforløb. Så vidt jeg kan se, er der ikke nogen kontakt mellem afdelingen for vaccination og min egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge har ingen opfølgning foretaget. Desuden var der i forbindelse med overførslen til ambulatoriet/afdelingen modsatrettede informationer om, hvilke oplysninger jeg skulle medbringe.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Var i behandling ved egen læge, da der kom nye regler vedrørende vaccination, og så ville min egen læge ikke tage ansvaret for det længere!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Min læge ønsker ikke at blande sig i den behandling, som er sat i gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

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

 *Jeg finder ikke skemaet relevant, da jeg kun har snakket med én læge én gang, men altid bliver betjent af sygeplejersker. Dem spørger I ikke til, men de er rigtig gode.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Åbningstider 9-13.30 er for korte og det er kun 2 dage de vaccinerer min type. Men personalet er meget opmærksomme på os patienter og spørger detaljeret.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Meget venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Pga. god behandling og venligt personale. Det er dejligt at gå fra et besøg hos jer, hvor man ikke føler, at det 'bare' har været en sludder for en sladder.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *I er venlige, hurtige, smidige, empatiske. Det kan ikke blive bedre!!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Afdelingen arbejder seriøst. Man føler sig i trygge hænder. Stemningen mellem personalet opleves god/rar - man 'ses' som mennesker og patient.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kedeligt venteværelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Får generelt god behandling og vejledning.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Altid venlige og fagligt super gode.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Personalet var meget flinke, men venteværelset er/virker meget koldt. Ikke hyggeligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Hele personalet og lægerne er rigtig søde og gode at tale med. Gode til at tage imod og give informationer om mit helbred.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *De er utrolig søde og imødekommende, men der er for lang responstid på evt. prøvesvar. Ellers er det rigtig godt. Det er rart som udgangspunkt at have en fast læge!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Dygtige og venlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *- For lang ventetid mellem de gange man er der (ofte siger lægen 14 dage, men oftest varer det 6 uger).*

- For lang ventetid i afdelingen.

- For mange forskellige læger.

- Sygeplejerskerne er dygtige og velforberedte.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ville være rart at tale med den samme læge bare to gange. Prøve forsvundet!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg kommer der hver 6. uge - og sygeplejerskerne gør deres bedste og er altid søde og venlige.*

Engang imellem er der booket for mange, hvorfor der forekommer ventetider.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Dem der stikker er bare i orden. Lægerne formår ikke at skabe den samme tillid/kontakt. Læger er der, men det virker som om, hovedet er et andet sted.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Overgangen fra min tidligere specialist til ambulatoriet var god og det er behandlingen fortsat.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg synes stort set, at det fungerer udmærket.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Jeg vil ikke give jer enestående, da jeres ventetid til indkaldelse og mellem introsamtale og undersøgelse kan blive bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi alt altid klapper. Man kommer til med det samme, alle kender en, behandlingen har hjulpet. Blot er det synd for de ansatte, at lokalerne ikke er gode for dem. Som patient er der kun én ting, der er dårlig: parkering for biler.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Virker kompetente og behjælpelige. Føler jeg er blevet talt ned til, som var jeg et barn ved telefonisk henvendelse, når en tid skulle flyttes.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Professionelt personale. Fagligt dygtige. Venlige/rare/smilende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Bliver altid mødt med smil og venlighed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har det rigtig godt med at komme på afdelingen. Jeg føler mig tryk ved personalet, som er meget dygtige og meget engagerede. Desuden er det faktisk hyggeligt at komme en gang om måneden, især pga. personalet, da det er de samme få stykker, man hver gang har kontakt med og som altid er interesserede i, hvordan det går med en, også uden for vaccinationerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes, at den behandling jeg får er kongelig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerskerne er generelt kompetente og kommunikative og besidder empati. Desuden har de alle en øvet teknik i at vaccinere, så dette ikke gør ondt, hvilket lægerne ikke har. Derfor var det i de tilfælde, hvor lægerne udførte vaccinationerne ofte smertefuldt. Desuden frustration over sygdommens langsigtede behandlingsevne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Mangler information/samtale om sygdommen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Føler at personalet er kompetent. Vil gerne have samme læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Plus: har fået god behandling.

Minus: Dog har man ikke fundet frem til, hvad jeg fejler - kilden.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi det er eksperter på området, man bliver behandlet af.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Flinke og dygtige læger og sygeplejersker - men for meget ventetid.

Sidst i maj skal jeg undersøges for om jeg har astma. Efter 3/4 år bliver jeg undersøgt for det jeg kom for 1. gang. Det er sgu da tåbeligt at vente så længe på det.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

