

Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd.  
Århus Sygehus  
4. runde



Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd.

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto: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](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 630

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten 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 ambu-  
latorium 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:

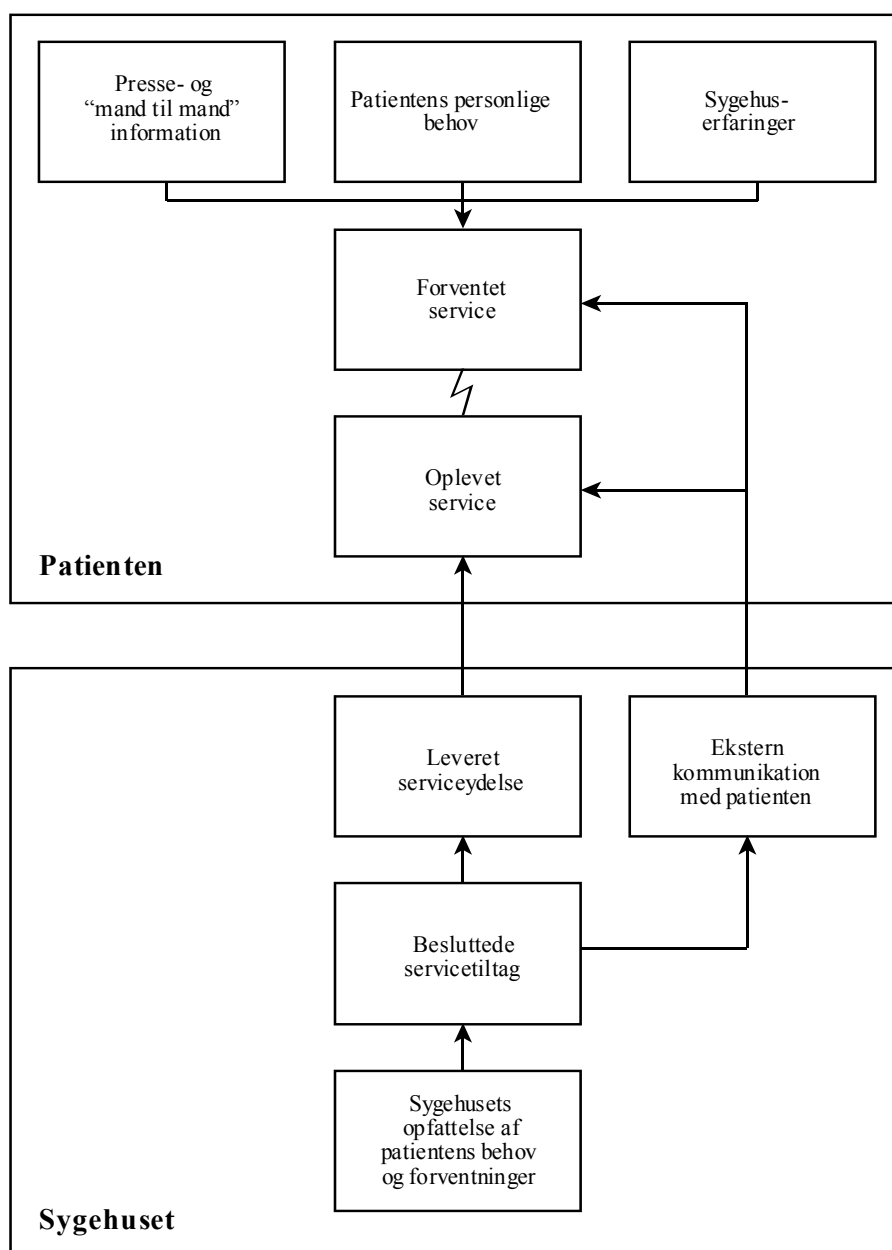
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

<b>Metode</b>	<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"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <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>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<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>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<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>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<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>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	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”.
<b>Validering af skemaerne</b>	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.
<b>Hård test af hverdagen</b>	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.
<b>Lokal organisering</b>	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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	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 Statistiske oplysninger for afdelingen  
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Med.-endokrinologi
Antal indlagte	4261
Heraf akut indlagte	3424
Heraf planlagte	837
Gennemsnitligt antal sengedage	3,9
Belægningsprocent	92,5
Antal senge	49,5
Enestuer	0
Tomandsstuer	12
Tremandsstuer	2
Firemandsstuer	0
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	4
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	24564
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	23
Plejepersonalestillinger	53,3
Lægeseekretærstillinger	15,1
Samlet budgetramme	47,4
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

**Afdelingens speciale** Afdelingen er en intern medicinsk afdeling med grenspeciale i endokrinologi. Specialet medicinsk endokrinologi omfatter undersøgelse, kontrol og behandling af kirurgisk og medicinske sygdomme i de endokrine kirtler (hypofysen, skjoldbruskkirtlen, pancreas, binyrer og gonader, biskjoldbruskkirtler m.m.). Afdelingen har endvidere specialiseret sig i metaboliske knoglelidelser og adipositas. Afdelingen er en universitetsafdeling med forsknings-, uddannelses- og undervisningsforpligtigelser. Afdeling C har landsdelsfunktion inden for metaboliske knoglesygdomme, forstyrrelser af kalkstofskiftet, svær adipositas og sjældnere diabetesformer med insulinresistens. Afdelingen blev etableret som en selvstændig afdeling i 1968.

Varetagelsen af det endokrinologiske speciale sker i tæt samarbejde med afdelingen for kirurgisk endokrinologi L, der foretager operationer på skjoldbruskkirtlen, i biskjoldbruskkirtlerne og binyrerne samt kirurgisk afdeling L, Nørrebrogade, vedrørende kirurgisk behandling af svær adipositas. Endelig er der et formaliseret samarbejde med Endokrinologisk Afdeling L, Nørrebrogade. Afdelingen har indledt et tæt samarbejde med almen praksis, specielt vedrørende behandling af type 2 diabetes, hvor man har diabetesskole og diætistfunktion specielt målrettet mod problemer i almen praksis. Afdelingen yder rådgivning for almen praksis omkring behandling af osteoporose og har stor ambulans virksomhed vedrørende knoglemassemåling hos risikopatienter for osteoporose.

**Sengeafdelinger** Afdelingen har 2 sengeafdelinger: afdeling 160 (normeret til 19 senge), afdeling 120 (21 senge). De fysiske rammer i sengeafdelingen består af 2-sengsstuer, 3 på hvert sengeafsnit, samt en 3-sengsstue og 3 6-sengsstuer. Afdelingen, der fysisk har plads til 24 patienter, råder således ikke over enestuer, så når det skønnes, at en patient har brug for en enestue, ligger patienten alene på en 2-sengsstue. Vedrørende bad- og toiletforhold råder afdelingen over 1 patientbadeværelse, 2 kombinerede bad + toilet og 2 patienttoiletter. Vi har en undersøgelsesstue, der ofte tages i anvendelse som regulær sengestue, da vi specielt i vintermånederne har svært ved at skaffe pladser nok.

Afdelingen er speciale-mæssigt delt på følgende måde: afsnit 160 diabetes og adipositas, afsnit 120 thyreoidealidelser, osteoporose samt anoreksi, i ambulatoriet bliver vores specialepatienter fulgt ambulant. Plejepersonalets erfaring er generelt for afsnit 160, 120 og dagafsnittets vedkommende højt. Vi har en høj kompetence, og det er personale, vi har haft over tid.

Afdelingen har organiseret undersøgelse, kontrol, behandling og pleje i tværfaglige behandlingsteams, således at hver afdeling består af 2 teams. Et team består af samtlige personalegrupper, som opererer i afdelingen samt udefrakommende grupper som fysio- og ergoterapeuter.

Man holder teamkonference dagligt fra kl. 8.30 - 9.00, hvorunder planlægningen af den enkelte patients videre forløb foretages, ligesom man opdateres på forløbet over det sidste døgn.

Man har de sidste 7 år opereret med et dagpatientkoncept i afdelingerne, således at patienterne, som udskrives fra sengeafdelingerne har mulighed for at komme tilbage i sengeafdelingen med henblik på klinisk kontrol og ikke ses i et separat ambulatorium. Disse patienter er primært patienter, som ikke omfattes af afdelingernes speciale inden for medicinsk endokrinologi.

Der var i 2003 17.972 sengedage, en stigning på 12,5% fra foregående år. Ligeledes i år 2003 var der 4.183 udskrivelsen, en stigning på 20,2% fra foregående år. Den gennemsnitlige liggetid var 4,3 døgn, et fald på 4,9% fra foregående år. I alt ydedes 25.899 ambulante behandlinger, en stigning på 9,7% fra 2002 til 2003. Belægningsprocenten var, når intensiv og hotelsenge indregnes, i 2003 94,7.

#### **Ambulant virksomhed**

Afdelingen sigter mod, at man i den ambulante aktivitet foretager samme dags diagnostik så vidt muligt. Foreløbig er dette implementeret for thyreoidealidelser, hvor man foretager undersøgelse og iværksætter behandling så vidt muligt samme dag i Thyreoideaklinikken. Visitationen af patienter til kirurgisk behandling foretages i samarbejde med Kirurgisk Afdeling L. Den ambulante aktivitet fremgår af ovenstående.

Afdelingen varetager desuden drift af et internt medicinsk og et endokrinologisk ambulatorium i Medicinsk Dagafsnit, Odder Sygehus.

#### **Visitation og samarbejde i øvrigt**

Visitationen af endokrinologiske specialepatienter til afdelingen sker i samarbejde med Afdeling M, således at begge afdelinger tager sig af diabetes og thyreoidea, mens lidelser i hypofyse og binyrer visiteres i afdeling M, og lidelser i kalkstofskiftet samt metaboliske knoglelidelser og adipositas visiteres i afdeling C. Afdelingen har et tæt samarbejde med kirurgisk endokrinologisk afdeling L med henblik på operativ behandling af medicinsk endokrinologiske lidelser samt Patologisk Institut på Tage-Hansens Gade, som varetager den generelle patologiske service, men også sammedagsdiagnostik ved thyreoidealidelser. Endvidere samarbejde med nuklearmedicinsk afdeling med henblik på diagnostik specielt af thyreoidealidelser, men også knoglelidelser.

#### **Undervisning**

Afdelingen underviser medicinstuderende og har 2 professorer samt 5 universitetslektorer ansat. Afdelingen er meget interesseret i udvikling af undervisning af yngre læger og har deltaget i flere udviklingsprojekter omkring dette støttet af Århus Amt samt Sundhedsstyrelsen. Afdelingen varetager undervisning af 1. reservelæger, kursusreservelæger og introduktionsreservelæger og har endvidere til stadighed 5 -10 Ph.d. - studerende og videnskabelige medarbejdere ansat. Sluttelig er afdelingen involveret i kvalitetsudvikling og planlægger at stå for den landsdækkende database for osteoporosebehandling. Afdelingen er lærested for sygeplejestuderende i alle deres 3 praktik-

perioder samt uddannelsessted for social- og sundhedsassistent elever.

Vi har i lighed med andre afdelinger et indsatsområde, som er læring i praksis under uddannelserne, og vi har efter amtets oplæg fået ansat kliniske vejledere på samtlige afsnit samt en uddannelsesansvarlig, som varetager flere afdelinger. Sygeplejefagligt foregår der til stadighed en del undervisning, som er relateret til vores specialer. Ligeledes foregår der undervisning, som er tværfagligt, f.eks. teamtræningsseminar, her deltager samtlige personalegrupper fra et team.

## **Forskning**

Afdelingen har stor forskningsaktivitet, specielt inden for diabetes, adipositas og calciummetabolske lidelser, herunder osteoporose. Afdelingen foretager såvel basal som klinisk forskning og har samlet ca. 30 ansatte i forskningsstillinger (læger, cand. scient., stud.scient. og laboranter).

Afdelingen råder over apparatur til knoglemassemåling (4 stk.), afdelingen foretager knoglebiopsier, har faciliteter til celledyrkning og molekylærbiologi og er i stand til at foretage analyser i serum og andre vævsvæsker i relation til ovennævnte forskningsområder.

Afdelingen råder også over faciliteter til insulin camp teknik og kalorimetri med henblik på metabolisk undersøgelse. I 2003 udgik der 72 originalarbejder fra afdelingen. Det første sygeplejeforskningsprojekt er i fuld gang, ud over dette har vi større eller mindre projekter (udviklingsprojekter), som relaterer sig til sygeplejen til vores patientgrupper.

## **Konsekvenser af tidligere patienttilfredshedsundersøgelse**

Afdelingen placerer sig generelt i patienttilfredshedsundersøgelse med en høj grad af tilfredshed. På enkelte punkter var der ved første patienttilfredshedsundersøgelse, specielt vedrørende information og kontinuitet, mindre høj tilfredshed, hvorfor der efterfølgende har været afholdt strukturerende patientinterviews og informationsmøde for personalet med henblik på adfærdsændringer.

Ved anden patienttilfredshedsundersøgelse var dette ændret i positiv retning.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på****Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	396	
Indkomne svar	237	
<b>Svarprocent</b>	<b>60</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 243 Svar februar 2002 - 269 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	4.552	237
<b>Alder</b>		
0-18 år	2 %	0%
19-39 år	21 %	19%
40-59 år	42 %	38%
60-69 år	22 %	25%
70-79 år	12 %	14%
80 år eller mere	2 %	4%
<b>Køn</b>		
Mand	35 %	33%
Kvinde	65 %	67%
<b>Diagnose</b>		
Sukkersyge (1)	- %	38%
Fedme (2)	- %	8%
Skjoldbruskkirtel (3)	- %	29%
Knogleskørhed (4)	- %	11%
Paliative (5)	- %	0%
Lungesygdomme (6)	- %	0%
Andet (7)	- %	14%

## 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
<b>I alt</b>	<b>8.399</b>		

## 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](http://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  
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	269	243	237	8.399
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	6%	6%	12%	22%
2-3 besøg	18%	21%	22%	31%
4-9 besøg	53%	60%	52%	32%
Mere end 9 besøg	24%	13%	14%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	37%	36%	29%	39%
Nej	63%	64%	71%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	2%	1%	0%	9%
19-39 år	13%	17%	19%	19%
40-59 år	49%	35%	38%	32%
60-69 år	19%	27%	25%	18%
70-79 år	15%	15%	14%	15%
80 år eller mere	3%	5%	4%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	37%	45%	33%	46%
Kvinde	63%	55%	67%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	97%	96%	96%	89%
Udenampatienter	3%	4%	4%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96%	93%	96%	96%
Ikke dansk	4%	7%	4%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	51%	45%	55%	38%
Har ikke søgt information	49%	55%	45%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	97%	94%	97%	89%
Pårørende	3%	6%	3%	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 Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 237 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	67%	23%	8%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	70%	23%	3%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	80%	13%	2%	5%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	77%	3%	1%	19%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	73%	13%	3%	11%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	76%	19%	4%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	70%	17%	4%	9%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	82%	12%	3%	3%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	50%	10%	4%	36%

- 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 Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, 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	269	243			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	30%	41%	31%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	35%	33%	27%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	23%	21%	16%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	6%	5%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	19%	31%	18%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	23%	21%	23%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	24%	25%	23%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	17%	18%	15%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	26%	25%	22%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft 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.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	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.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier</b>	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.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<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>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<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****Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, 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	267	240	232	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	30%	21%	31%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	57%	57%	56%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	10%	17%	12%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	3%	5%	1%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag****Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, 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	55	48	42	38	23	-
Ingen ventetid (eller før tid)	36%	33%	33%	24%	39%	-
Under 30 minutter	55%	56%	52%	66%	39%	-
Mellem 30 og 60 minutter	9%	8%	10%	11%	22%	-
Over 60 minutter	0%	2%	5%	0%	0%	-

## 5. Ventetiden i venteværelset

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<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>
<b>Ventetiden fordelt over ugen</b>	<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>
<b>Tilfredsheden med ventetiden</b>	<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****Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, 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	243	214	194	8.399		
Kun en læge	10%	13%	16%	21%	57%	6%
2-3 læger	48%	54%	55%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	42%	34%	29%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, 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	231	198	193	8.399		
Ja	41%	33%	27%	22%	2%	52%
Nej	59%	67%	73%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C***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	-	-	221	-		
Ja	-	-	44%	-	-	-
Nej	-	-	56%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <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>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<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>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<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>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<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 Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C, 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
	265	237	235			
Fem stjerner (enestående)	19%	18%	19%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	70%	66%	69%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	9%	14%	11%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	2%	0%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	0%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>11%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

- 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 Krogh (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!



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	20	4	25
	2-3 besøg	67	21	13	48
	4-9 besøg	71	20	8	118
	Mere end 9 besøg	61	35	3	31
Ugedag	Mandag	68	23	9	56
	Tirsdag	75	17	8	48
	Onsdag	56	35	9	43
	Torsdag	72	21	8	39
	Fredag	73	23	5	22
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	66	25	9	67
	Nej	69	23	8	163
Søgt information	Har søgt information	63	30	7	121
	Har ikke søgt information	76	16	8	99
Køn	Mand	77	18	5	74
	Kvinde	65	26	10	156
Bopæl	Indenamtspatienter	70	22	8	221
	Udenamtspatienter	50	40	10	10
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	41	46	12	41
	40-59 år	72	22	6	86
	60-69 år	77	16	7	57
	70-79 år	81	9	9	32
	80 år eller mere	70	20	10	10
Modersmål	Dansk	69	23	8	221
	Ikke dansk	63	25	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	23	9	223
	Pårørende	75	25	0	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	72	20	8	87
	Fedme (2)	58	37	5	19
	Skjoldbruskkirtel (3)	62	26	12	68
	Knogleskørhed (4)	88	13	0	24
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	64	27	9	33
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	69	23	8	232

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	12	0	25
	2-3 besøg	74	22	4	46
	4-9 besøg	71	26	3	117
	Mere end 9 besøg	63	28	9	32
Ugedag	Mandag	76	22	2	54
	Tirsdag	67	29	4	45
	Onsdag	67	28	5	43
	Torsdag	79	21	0	39
	Fredag	65	26	9	23
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	76	23	2	66
	Nej	72	25	4	162
Søgt information	Har søgt information	65	29	6	121
	Har ikke søgt information	80	19	1	96
Køn	Mand	74	26	0	74
	Kvinde	72	23	5	154
Bopæl	Indenamtspatienter	74	23	3	219
	Udenamtspatienter	60	30	10	10
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	63	35	2	43
	40-59 år	71	24	6	85
	60-69 år	71	27	2	56
	70-79 år	87	13	0	30
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	73	24	3	217
	Ikke dansk	70	30	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	24	4	221
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	74	23	3	88
	Fedme (2)	67	28	6	18
	Skjoldbruskkirtel (3)	67	29	5	66
	Knogleskørhed (4)	75	25	0	24
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	85	12	3	33
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	73	24	3	230

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96	4	0	24
	2-3 besøg	82	16	2	45
	4-9 besøg	81	16	4	114
	Mere end 9 besøg	88	13	0	32
Ugedag	Mandag	81	17	2	52
	Tirsdag	79	19	2	47
	Onsdag	86	12	2	42
	Torsdag	89	8	3	38
	Fredag	82	14	5	22
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	12	3	65
	Nej	84	14	2	159
Søgt information	Har søgt information	80	18	2	120
	Har ikke søgt information	90	7	2	94
Køn	Mand	89	11	0	73
	Kvinde	82	15	3	151
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	2	216
	Udenamtspatienter	78	22	0	9
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	76	20	5	41
	40-59 år	81	16	2	86
	60-69 år	88	11	2	56
	70-79 år	97	3	0	29
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	84	14	2	213
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	14	2	217
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	82	15	3	88
	Fedme (2)	78	22	0	18
	Skjoldbruskkirtel (3)	78	20	2	65
	Knogleskørhed (4)	91	4	4	23
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	100	0	0	31
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	84	14	2	226

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	19
	2-3 besøg	94	0	6	35
	4-9 besøg	96	3	1	104
	Mere end 9 besøg	88	12	0	25
Ugedag	Mandag	93	7	0	41
	Tirsdag	93	5	2	41
	Onsdag	94	3	3	36
	Torsdag	97	0	3	33
	Fredag	100	0	0	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	99	1	0	67
	Nej	93	4	2	123
Søgt information	Har søgt information	94	4	2	102
	Har ikke søgt information	97	1	1	79
Køn	Mand	99	0	1	67
	Kvinde	93	5	2	123
Bopæl	Indenamtspatienter	96	3	1	182
	Udenamtspatienter	78	11	11	9
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	92	8	0	36
	40-59 år	96	1	3	71
	60-69 år	96	4	0	45
	70-79 år	100	0	0	25
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	97	2	1	180
	Ikke dansk	78	11	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	3	1	184
	Pårørende	86	0	14	7
Diagnose	Sukkersyge (1)	99	1	0	83
	Fedme (2)	94	0	6	17
	Skjoldbruskkirtel (3)	89	7	4	46
	Knogleskørhed (4)	100	0	0	16
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	93	7	0	29
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	95	3	2	192

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96	4	0	23
	2-3 besøg	85	11	4	46
	4-9 besøg	81	17	2	104
	Mere end 9 besøg	71	21	7	28
Ugedag	Mandag	83	11	6	47
	Tirsdag	78	20	2	45
	Onsdag	79	18	3	39
	Torsdag	82	12	6	34
	Fredag	86	14	0	21
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	19	3	63
	Nej	83	13	3	145
Søgt information	Har søgt information	80	16	5	108
	Har ikke søgt information	85	13	2	91
Køn	Mand	87	10	3	71
	Kvinde	80	17	4	137
Bopæl	Indenamtspatienter	82	15	3	199
	Udenamtspatienter	80	0	20	10
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	83	14	3	35
	40-59 år	82	14	4	79
	60-69 år	81	15	4	52
	70-79 år	86	14	0	29
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	83	14	3	198
	Ikke dansk	78	22	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	203
	Pårørende	67	33	0	6
Diagnose	Sukkersyge (1)	84	14	2	81
	Fedme (2)	72	17	11	18
	Skjoldbruskkirtel (3)	77	18	5	56
	Knogleskørhed (4)	88	13	0	24
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	87	13	0	30
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	82	15	3	210

**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	92	0	8	26
	2-3 besøg	63	31	6	48
	4-9 besøg	80	19	1	118
	Mere end 9 besøg	78	16	6	32
Ugedag	Mandag	75	21	4	56
	Tirsdag	81	17	2	48
	Onsdag	70	21	9	43
	Torsdag	87	13	0	39
	Fredag	70	22	9	23
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	84	15	1	68
	Nej	75	21	5	165
Søgt information	Har søgt information	76	20	3	122
	Har ikke søgt information	77	19	4	100
Køn	Mand	82	17	1	76
	Kvinde	75	20	5	157
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	4	224
	Udenamtspatienter	60	40	0	10
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	77	21	2	43
	40-59 år	77	18	5	87
	60-69 år	79	19	2	57
	70-79 år	81	13	6	32
	80 år eller mere	70	20	10	10
Modersmål	Dansk	77	19	4	222
	Ikke dansk	90	10	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	4	226
	Pårørende	88	0	13	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	82	17	1	90
	Fedme (2)	84	16	0	19
	Skjoldbruskkirtel (3)	65	28	7	68
	Knogleskørhed (4)	75	13	13	24
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	88	12	0	33
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	77	19	4	235

**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	87	9	4	23
	2-3 besøg	64	29	7	42
	4-9 besøg	81	16	3	110
	Mere end 9 besøg	67	27	7	30
Ugedag	Mandag	74	22	4	50
	Tirsdag	80	20	0	45
	Onsdag	72	23	5	39
	Torsdag	86	11	3	36
	Fredag	76	14	10	21
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	14	2	65
	Nej	74	21	5	148
Søgt information	Har søgt information	73	21	6	113
	Har ikke søgt information	82	16	2	90
Køn	Mand	84	15	1	73
	Kvinde	74	21	6	140
Bopæl	Indenamtspatienter	77	18	4	204
	Udenamtspatienter	70	30	0	10
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	78	15	8	40
	40-59 år	74	21	5	80
	60-69 år	83	15	2	54
	70-79 år	79	21	0	28
	80 år eller mere	86	0	14	7
Modersmål	Dansk	78	18	4	204
	Ikke dansk	67	22	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	4	208
	Pårørende	83	0	17	6
Diagnose	Sukkersyge (1)	81	16	2	85
	Fedme (2)	82	12	6	17
	Skjoldbruskkirtel (3)	66	26	9	58
	Knogleskørhed (4)	78	17	4	23
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	81	19	0	31
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	77	19	4	215

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	4	4	25
	2-3 besøg	80	18	2	45
	4-9 besøg	85	13	2	116
	Mere end 9 besøg	88	6	6	32
Ugedag	Mandag	87	11	2	53
	Tirsdag	88	10	2	48
	Onsdag	80	15	5	41
	Torsdag	87	10	3	39
	Fredag	78	17	4	23
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	15	0	68
	Nej	86	11	4	159
Søgt information	Har søgt information	82	13	5	121
	Har ikke søgt information	91	9	0	97
Køn	Mand	89	9	1	76
	Kvinde	83	13	3	151
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	2	218
	Udenamtspatienter	90	0	10	10
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	83	17	0	42
	40-59 år	83	13	5	86
	60-69 år	93	7	0	56
	70-79 år	87	13	0	31
	80 år eller mere	75	13	13	8
Modersmål	Dansk	86	12	2	216
	Ikke dansk	80	10	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	12	3	220
	Pårørende	88	13	0	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	86	14	0	90
	Fedme (2)	83	11	6	18
	Skjoldbruskkirtel (3)	83	13	5	63
	Knogleskørhed (4)	88	4	8	24
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	88	12	0	33
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	85	12	3	229



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	78	17	6	18
	2-3 besøg	82	12	6	33
	4-9 besøg	73	19	8	73
	Mere end 9 besøg	82	18	0	17
Ugedag	Mandag	83	11	6	35
	Tirsdag	83	17	0	30
	Onsdag	85	12	4	26
	Torsdag	71	25	4	28
	Fredag	64	21	14	14
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	68	23	9	44
	Nej	83	13	4	105
Søgt information	Har søgt information	73	20	7	74
	Har ikke søgt information	83	12	6	69
Køn	Mand	77	21	2	47
	Kvinde	79	13	8	104
Bopæl	Indenamtspatienter	79	15	6	145
	Udenamtspatienter	67	33	0	6
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	65	30	4	23
	40-59 år	80	12	8	50
	60-69 år	83	15	3	40
	70-79 år	77	15	8	26
	80 år eller mere	75	13	13	8
Modersmål	Dansk	77	17	6	144
	Ikke dansk	100	0	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	16	5	146
	Pårørende	60	20	20	5
Diagnose	Sukkersyge (1)	76	19	5	58
	Fedme (2)	54	31	15	13
	Skjoldbruskkirtel (3)	86	9	5	43
	Knogleskørhed (4)	82	12	6	17
	Paliative (5)	0	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0	0
	Andet (7)	79	16	5	19
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	78	16	6	151

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	19	81	47
	4-9 besøg	25	75	115
	Mere end 9 besøg	45	55	31
Ugedag	Mandag	45	55	42
	Tirsdag	23	78	40
	Onsdag	22	78	37
	Torsdag	18	82	34
	Fredag	35	65	17
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	15	85	62
	Nej	33	67	129
Søgt information	Har søgt information	27	73	102
	Har ikke søgt information	28	72	82
Køn	Mand	24	76	63
	Kvinde	29	71	129
Bopæl	Indenamtpatienter	28	72	184
	Udenamtpatienter	11	89	9
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	38	63	32
	40-59 år	28	72	79
	60-69 år	19	81	47
	70-79 år	22	78	23
	80 år eller mere	25	75	8
Modersmål	Dansk	25	75	183
	Ikke dansk	50	50	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	27	73	186
	Pårørende	14	86	7
Diagnose	Sukkersyge (1)	23	77	77
	Fedme (2)	13	88	16
	Skjoldbruskkirtel (3)	43	57	58
	Knogleskørhed (4)	14	86	14
	Paliative (5)	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0
	Andet (7)	19	81	27
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	27	73	193

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	33	67	24
	2-3 besøg	47	53	49
	4-9 besøg	45	55	110
	Mere end 9 besøg	45	55	31
Ugedag	Mandag	50	50	52
	Tirsdag	29	71	48
	Onsdag	32	68	38
	Torsdag	59	41	34
	Fredag	52	48	23
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	39	61	62
	Nej	46	54	157
Søgt information	Har søgt information	47	53	118
	Har ikke søgt information	40	60	92
Køn	Mand	46	54	72
	Kvinde	43	57	148
Bopæl	Indenamtspatienter	44	56	211
	Udenamtspatienter	50	50	10
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	55	45	38
	40-59 år	41	59	83
	60-69 år	43	57	54
	70-79 år	47	53	32
	80 år eller mere	33	67	9
Modersmål	Dansk	43	57	210
	Ikke dansk	67	33	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	44	56	213
	Pårørende	38	63	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	47	53	88
	Fedme (2)	78	22	18
	Skjoldbruskkirtel (3)	40	60	62
	Knogleskørhed (4)	30	70	23
	Paliative (5)	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0
	Andet (7)	31	69	29
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	44	56	221

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	26
	2-3 besøg	84	16	49
	4-9 besøg	91	9	118
	Mere end 9 besøg	81	19	32
Ugedag	Mandag	80	20	56
	Tirsdag	92	8	48
	Onsdag	81	19	43
	Torsdag	97	3	39
	Fredag	91	9	23
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	7	67
	Nej	86	14	166
Søgt information	Har søgt information	86	14	122
	Har ikke søgt information	92	8	101
Køn	Mand	92	8	77
	Kvinde	86	14	157
Bopæl	Indenamtspatienter	88	12	225
	Udenamtspatienter	90	10	10
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	88	12	43
	40-59 år	89	11	87
	60-69 år	91	9	58
	70-79 år	84	16	32
	80 år eller mere	80	20	10
Modersmål	Dansk	88	12	223
	Ikke dansk	90	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	12	227
	Pårørende	88	13	8
Diagnose	Sukkersyge (1)	94	6	90
	Fedme (2)	84	16	19
	Skjoldbruskkirtel (3)	78	22	68
	Knogleskørhed (4)	88	13	24
	Paliative (5)	0	0	0
	Lungesygdomme (6)	0	0	0
	Andet (7)	94	6	33
Afdeling i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. Afd. C	88	12	235

## **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 begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.



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






**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**

-  *Jeg har aldrig ventet mere end 15 minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Det var forvirrende sidste gang, for der ville alle (både diætist, læge og sygepleje) tale med mig samtidigt. Så hellere vente lidt i venteværelset.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg har to gange måtte vente længe i den tid, jeg er kommet her. Den ene gang pga. megen sygdom hos personalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Når man altså lige finder ud af hvilken skranke, man skal gå til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Har altid ventet mellem 20-40 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *En enkelt gang var der over 45 minutters ventetid!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *To gange under 15 minutter. En gang ca. en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Det er svært at huske alle besøg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Nu er jeg den type menneske som ved, at alle jo kan være forsinkede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *De fleste gange har ventetiden været kort, men et par gange har den været på en halv time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

-  *Svinger en del.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (7)
-  *For det meste er det indenfor 10 minutter, men en enkelt gang var det mere end en halv time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Der har som regel været tale om overholdelse af aftalt tid!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Har haft nogen ventetid nogle gange, men får nu for det meste telefonisk svar, så rejse- og ventetid undgås.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *En gang havde man glemt mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Nogen gange blev man sprunget over, så man selv måtte til at råbe op.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Generelt for lang ventetid, men dog ikke som i gamle dage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Engang ventede jeg meget længe, hvilket hele tiden blev undskyldt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Den første gang ventede jeg nok sammenlagt 1½ time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Der var lidt ventetid, men ikke generende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Der var aviser osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)

 *Det er afgjort blevet mærkbart bedre, men tidligere har man skulle vente i 1½ time til tider.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)


 *Betragter ventetiden som afslapning. Energispild at blive sur.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)


 *En enkelt gang har jeg skulle vente en halv time, men ellers har der ikke været problemer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Den ene gang ventede jeg i ca. 1½ time, da der var overbookning med 14 patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)

 *Det er altid gået hurtigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)


 *Kort ventetid og smilende og venligt personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Desuden det at kunne købe en kop kaffe/the er fint, og folk er gode til at snakke med hinanden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)


 *Jeg får sådan set blot drop sat i.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (7)

 *30 minutter er lang tid, når det er midt i arbejdstiden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Havde ca. fem minutters ventetid ved hvert besøg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)












 *Nogen gange var ventetiden meget lang.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år











Køn: Kvinde












Diagnose: Fedme (2)

-  *Måske var jeg første patient.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Personalet flinke til at give besked, hvis lægen er forsinket.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *De fleste gange uden generende ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg har kun været der en gang. Men jeg ventede i 45 minutter på at komme ud.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Kom ind inden for 15 minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Alle er meget søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Jeg ventede nogen tid pga. forsinkelse. Men det blev jeg forberedt på. Der var første gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Venter ofte ca. 45 minutter, men har altid læsestof med, så det er ikke generende for mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Det er dejligt, at man kommer hurtigt ind. Jeg kunne godt bruge, at der var åbent senere pga. mit arbejde. Jeg har svært ved at få fri så tidligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Cirka 20-30 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Normalt er ventetid ca. ½ time og det er ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

<b>Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?</b>
---

-  *Tydeligt, at lægen ikke havde læst min journal.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Alle de andre gange end sidste gang har det været gode, søde og velforberejede læger. Den sidste havde ikke styr på noget som helst - skulle selv udfylde nogle papirer, som lægen skulle gøre.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Har læst i journalen, mens jeg var inde.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *To gange ja - en gang nej.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Ved nye læger har jeg skullet forklare hele sygdomsforløbet for mange gange.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Nogle skulle altid spørge om hvilke slags piller, jeg tager.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Særdeles meget - høj standard.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Har ikke mødt nogen læger.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *En enkelt gang sendte en læge mig til en undersøgelse uden at have set på, hvilken medicin jeg fik, så undersøgelsen kunne ikke gennemføres.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Havde ikke forberedt sig på mig og læst i min journal.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)

-  *Sidder sommetider og læser i journalen, når jeg kommer ind. Vil overbevise mig om en bestemt behandling, som jeg har sagt nej tak til. Er utilfredsstillende!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Selv op til et halvt år efter jeg var stoppet med at ryge, blev jeg taget for at være ryger. Ligeledes glemmer lægerne, at jeg bruger p-piller. Det er små ting, og selve sygdommen havde lægerne styr på, hvilket er det vigtigste.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Såvidt jeg kunne skønne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Helt afgjort.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Bortset fra et enkelt besøg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Da der skulle være lægesamtale, var der tvivl om undersøgelsesresultatet - ej fastende blodprøve.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Når det var den samme læge, man kom ind til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Ellers hjalp jeg til selv med at komme til kernen af problemet (lægen selv var syg - afløser).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Mine apparater gennemlæses, mens jeg venter ved siden af. Den sidste troede, jeg havde haft en blodprop i benet, hvilket ikke var tilfældet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Hvis det er én af dem, man har været hos tidligere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)

-  *Velforberedt og venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *De fleste forbereder sig først under konsultationen, hvor de skimmer journalen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Meget overrasket over, hvor meget de vidste. De er bare så velforberedte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *En god strategi er efter min mening:*  
- Opsummering af sidste møde.  
- Nye måleresultater.  
- Derfor gør vi nu...  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Enkelte læger var ikke forberedte, men generelt var resten velforberedte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *De kunne ikke læse i journalen, hvor meget jeg fik/får.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Nogle kender mig - ellers læser de i journalen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Hun vidste præcis, hvad det handlede om.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Møder altid den samme læge, hvilket er en stor fordel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *De to sidste læger virkede ikke, som om de havde nærlæst journalen, men bare skimmet igennem den.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg skal selv bede om den samme læge hver gang (giver lidt ventetid).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)



*Jeg havde aftalt et møde med lægen. Han kom ikke, hvilket var irriterende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Jeg kunne godt tænke mig, at det var samme læge, man talte med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Som regel.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Fedme (2)



*Der er godt forberedt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Enkelte læger er, men desværre er det de færreste. Meget frustrerende at opleve.*

Respondentens svar: Nej












Alder: 40-59 år












Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



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

-  *Tydeligt, at lægen ikke havde læst min journal.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Alle har været søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg er selv kommet med forslag til ændringer i behandlingen, som er gennemført.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg har haft særlige behov, og de er alle blevet opfyldt. Tak.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *En af hjertelægerne var meget nedladende. Jeg følte, at han var ligeglad med overvægtige personer. Det var så slemt, at jeg gik grædende derfra.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *De lytter til mig 100%.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Især da jeg fik fastlagt samme læge hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *De havde travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *100%.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Første læge fortalte mig også ting, jeg vidste. Jeg oplevede ikke megen tid til spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Mest NN, som er god. NN er derimod bedreviddende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

-  *Nogle læger har ikke tid til at svare på spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Det vil altid være afhængigt af, hvad man forventer. I øvrigt synes jeg, at rummet ved venteværelset er meget lydhørt - så lyttede lægen ikke, var der måske nogle ventende patienter, der gjorde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Følte dog, at der ikke er afsat mange minutter til hver patient.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Meget kompetent og lyttende læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Alle har været utroligt søde hele vejen rundt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Som helhed en god fornemmelse at drøfte nye input med lægerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Der var plads til både at lytte og snakke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg fornemmer, at man ikke tager sig tid til at forklare én om sygdommen. Derfor kan man få fornemmelsen af, at der bliver talt hen over hovedet på en.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *De første år blev jeg tit mødt med en meget nedladende tone.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *De virkede fortravlede og skulle bare give besked om prøvesvar mm. uden at interesse sig for, om jeg forstod det, for næste patient venter!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Som regel er der ikke de store problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)



*Stor interesse. Og fik en ting undersøgt, som hun ikke var 100% sikker i.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Lægerne var meget interesseret i anden behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Suktorsyge (1)



*Jeg kender ikke meget til min sygdom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Nogle lytter med interesse. Andre - og det er stort set dem, som ikke er forberedte - føler jeg, slet ikke lytter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Følte ikke, jeg blev taget alvorligt. Første gang, jeg følte at blive taget alvorligt, var ved NN. Nu er jeg tryk.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Suktorsyge (1)

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



*For det meste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*De er omsorgsfulde og kommer med gode råd.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Har altid været dagpatient på afdeling 120. Altid mødt af kompetent og smilende personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Sygeplejerskerne har altid et smil og en kommentar tilovers.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Jeg har ikke noget at klage over.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)



*Fantastisk god service.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Min kontaktperson viste ikke hensyn eller interesse for det, jeg sagde. Hun svarede heller ikke fyldestgørende på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Helt afgjort - men de har meget at se til!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)



*Jeg har ikke været indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)














*Jeg blev kun målt og vejjet af sygeplejersken, men hun var meget sød og imødekommende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)

-  *Det er næsten dem, der har mest styr på patienten 'mig'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Det er ikke sjældent, at læger/sygeplejersker kommer til kort i forhold til blodsukkerstyring.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Stort set ikke kontakt med plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Både sygeplejersker og fodterapeuter er gode til at informere og ved ofte lige så meget som lægerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Især sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Og de får en til at føle sig tryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg kan dog ikke udtale om, hvor meget nytænkning, der er - om man følger, hvad der sker globalt o.lign.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fordi de netop mangler pædagogisk sans/evnen til at formidle til lægmand.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Har ikke haft kontakt med plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *De har været i Ambulatoriet i mange år.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *En enkelt sygeplejerske talte ned til mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)



*Ingen kontakt med plejepersonalet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Har ikke været indlagt.*












Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)

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

-  *Lang ventetid for blodprøver. Ventetid en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg har ikke oplevet særlig ventetid i forbindelse med blodprøvetagninger og andre undersøgelser.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Ved blodprøvetagning er der stor kø, når der åbnes, men der er mange i arbejde og prøvetagningerne foregår hurtigt, så køen er relativt hurtigt fjernet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *En uge før ambulatoriebesøg har jeg altid været på laboratoriet til diverse blodprøvetests.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Positivt overrasket ved, at der ingen ventetid har været.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Dog undtaget, at man skal vente så lang tid på at blive scannet et andet sted i byen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg har ikke haft nogen problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Ventetiden for mig var kun minimalt dårlig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Nogle gange var der meget ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Ventetid lang ved blodprøver.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)

-  *Samlet ventetid 50 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Får taget prøver på eget sygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg var til forskellige tests - ikke røntgen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Ved prøvetagningerne går det altid relativ tjept, og der er jo taget forbehold for ændret rækkefølge i forhold til hastepøver, hvilket afhjælper dårlig stemning i venteværelset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Kort ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Blodprøveambulatoriet er det værste. Trist, koldt og fuldstændig røvsygt venteværelse. Meget deprimerende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg synes, de er gode til planlægning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Sekretæren havde glemt at bestille tid i røntgenafdelingen, så der gik en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Men ofte (50%) var mine blodprøvetagninger ikke rapporteret ind til blodprøvelaboratoriet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Næsten ingen ventetid ved blodprøvetagning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)





*Jeg talte kun med lægen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Der skulle ikke tages prøver.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Ca. 15-20 minutter. Ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Blodprøve tages andetsteds.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant












Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

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

-  *Kun ved selv at spørge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Forskellige tal om blodsukker om morgenen (hvor højt det måtte være).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg synes, jeg har fået en god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Lægen ser på mine blodsukkernotater og ud fra disse beregnes, om jeg får de rigtige doser og om blodprøverne er ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Synes, jeg mangler oplysninger om eventuelle bivirkninger/risiko ved det operative indgreb.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Kun manglende af en læge - de andre var meget venlige.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Det er blevet bedre, jo mere man selv ved, hvad man skal spørge om.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *På et tidspunkt udviklet recidiv og manglede en plan over hvad så.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fik ikke information om bivirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Ikke under første besøg, hvor der var dårlig tid. Under andet besøg var der rimelig tid og tid til mine spørgsmål. Dog fik jeg at vide, at der var særlig god tid den dag, så det var ikke normalt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

-  *Ved NN - ja.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *God information. Men efter jeg talte med lægen, er der til dags dato gået tre uger, og jeg har endnu ikke fået et brev om, hvornår jeg skal opereres.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Det er lidt svært at vide, hvad man som patient skal spørge om. Det man ikke ved, kan man jo ikke spørge om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Når det var den samme læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg kunne ikke få mere oplysning, end jeg fik, og tilbud om at ringe fik jeg også!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Der svares gerne på alle spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Men det var en klar fordel selv at spørge en del ind.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *God information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Desværre var/er lægerne ikke enige om, hvorvidt man nemt får vægtforøgelse, når for højt stofskifte behandles!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Lægerne har tit meget travlt, og man kommer ofte ud med følelsen af, at man ikke nåede igennem det hele.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Når man spørger, får man et præcist og forståeligt svar, men efter at have haft diabetes i mange år, er det begrænset hvor meget nyt, de kan fortælle.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Ja, men ikke meget ekstra. Vigtigt, at man kun spørger, hvis man ved, hvad man skal spørge om (lægeundersøgelsen går meget hurtigt).*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)


 *Til mit første besøg - siden har det ikke været nødvendigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (7)


 *Du kan jo ikke få mere viden, end der er på området.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Jeg fik tilsendt et spørgeskema, hvor der stod noget om røntgen med kontrast. Jeg troede efterfølgende, jeg skulle have lavet sådan en undersøgelse og var noget beklemmt ved tanken. Det skulle jeg dog ikke, og jeg formoder, at jeg godt kunne have fået det at vide, da det ikke er normal procedure i forbindelse med for lavt stofskifte? Så vidt jeg husker, fik jeg heller ingen information om stofskifte-sygdomme, før jeg kom på Ambulatoriet. Jeg ved godt, at det spørgeskema, man får, er generaliseret til stofskiftepatienter, men eftersom det er forholdsvist (gætter jeg på) kan ses på de forskellige tal, hvad diagnosen nogenlunde er, kunne det måske være en fordel at have to eller flere spørgeskemaer afhængig af antal diagnoser, som kan stilles.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Det vil jeg tro.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)


 *Alle virker meget kompetente, og jeg bliver behandlet og oplyst ordentlig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Jeg fik en god forklaring.*




Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

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

-  *Manglende kommunikation mellem sygeplejerske og læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Ikke altid - men for det meste.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *De forskellige personalegrupper får sikkert forskellige erfaringer, der kan divergere lidt. Der har ikke været væsentlige uoverensstemmelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Har kun talt med læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Den første læge anbefalede 100 mg medicin - den anden læge mente, at det var ok med 50 mg til opstarten.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Netop ikke, når lægerne forsøgte at vedblive med at prøve at overbevise mig om en bestemt behandling. Kun NN respekterede det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Nogle læger var mere forsigtige og sendte mig til ekstra kontrol, men når jeg ser tilbage, kan jeg godt forstå det og accepterer det fuldt ud.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *En sagde noget. En anden sagde noget andet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Personalet har meget travlt - virker forvirrede (stressede).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Altid den samme læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)

 *Overoverordnet har der helt bestemt! Har fået mange forskellige datoer, jeg skal komme igen. Man kunne måske samle scanning, diætist osv. på en dag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)


 *Sygeplejersker og læger har den samme opfattelse af tingene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *I første omgang fik jeg at vide, at det, jeg var der for, ikke kunne skyldes hovedproblemet, hvilket det alligevel kunne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *Alle i Ambulatoriet kender deres rolle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Sekretær/sygeplejerske planlagde starttidspunktet forkert, så der gik en måned ekstra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)


 *Der var forskellige holdninger til, hvornår min krop ville reagere på medicinen (fra 2-5 uger).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Fik ingen information om, at der var indopereret en metalplade?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)

 *Der var sammenhæng de fleste gange, men enkelte gange var lægerne modstridende i oplysninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Det virker som om alle ved meget om sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)


 *Talte med den samme læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Diætist og læge var ikke enige i, hvorvidt frugt eller grovbrød var bedst som mellemmåltid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)



*Ikke helt. En sagde, at min tilstand ikke var graverende nok til, at jeg burde mærke symptomer. En anden sagde det modsatte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Ikke helt, men sætter så min lid til de læger, som behandler mig som patient og ikke bare 'et nummer'.*







Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**

-  *Alle dem, jeg har været i forbindelse med, har været gode.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg kunne godt tænke mig, at der var lavet nogle grupper af nyopererede med bånd om mavesækken, for jeg føler mig meget alene. Har ingen computer, så jeg kan ikke chatte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg tror ikke, det kan være anderledes, da mit blodsukker er ligesom en elevator!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Er glad for, at jeg selv har 'været med på råd'.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Savner noget opfølgning efter operation om 'resultatet' er som forventet (eventuelle bivirkninger efter operationen, kan patienten det forventede etc).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Medicinering af min sygdom er ikke helt på plads efter, at jeg blev opereret for to år siden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Over tre gange snakkede jeg med tre forskellige læger, og hver gang skulle jeg gentage ting, som jeg havde fortalt før.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Dårlig information vedrørende blodsukker og dosis.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Helt i top.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Første læge var fortravlet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)





*Kun NN.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Jeg ved ikke, hvem jeg skal kontakte, for de henviser mig hver gang til nogle andre. Jeg ved stadig ikke, hvem jeg skal kontakte for at finde ud af, hvornår jeg skal opereres.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Helt afgjort - det er betryggende at komme på et stort sygehus, hvor jeg oplever, at kompetencen er samlet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)



*God og saglig information, der endnu ikke er afsluttet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Kan ikke vide det, men hvis der kun var kontakt til en læge, så skete der ikke misforståelser. Man blev måske taget mere alvorligt og seriøst.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Det er gået meget godt, mens jeg har gået hos den samme læge, som nu er holdt op.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)



*Det går hurtigere med en god opbakning fra Jer, der har forstand på det! Glæder mig til at få svar og komme ovenpå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)



*Jeg er meget glad for, at der er en høj viden om diabetes, og at der er samarbejde mellem fodterapeuter, læger, diætister og læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)



*Jeg kan kun sige ja ud fra, at dette er niveauet. Men om eliten i Danmark er dygtige nok, ved jeg ej.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Jeg kunne have ønsket mig:*

- Pædagogisk gennemgang af min sygdom (konsekvens, bivirkninger etc.).
- Fælles front i forhold til, hvornår min krop ville reagere på medicin - eller forklare forskellige holdninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Det er blevet betydeligt bedre de senere år.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Savner bedre uddybelse af prøvesvar. Hvad laver blodplader, blodceller, skjoldbruskkirtel mm? Hvad er konsekvensen af for høje/lave tal osv?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)



*Jeg er ikke blevet behandlet af Ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Fire læger har været super, men igen: Nogle ok og andre mangler at have indsigt og interesse i patienten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Meget.*











Respondentens svar: Ja












Alder: 40-59 år












Køn: Kvinde












Diagnose: Sukkersyge (1)

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

-  *Der har ikke været nogen problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Afdelingen er gode til at give tilbagemeldinger til min egen læge, men jeg mangler, at hun kan se blodprøvesvar fra Århus. Jeg ved aldrig, hvordan min blodprøve siger, før jeg kommer til kontrol, og der går flere måneder imellem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg har faktisk ikke besøgt min læge, siden jeg begyndte at få insulin.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg synes, min egen læge har virket uinteresseret. Jeg tror ikke, min egen læge har kontaktet afdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg føler ikke, at der sendes besked videre til min egen læge, men jeg ved det ikke. Det er andre af mine sygdomme, min læge tager sig af.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Min læge er ikke indblandet. Det hele styres på Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Men da egen læge er sygemeldt på ubestemt tid er det vanskeligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Henvisning skete fra NN på Osteoporose afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Lægen måtte selv rykke for informationer en uge senere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg har efter besøget fået lagt kontrollen over til egen læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)

-  *Jeg har ikke så meget kendskab til det endnu.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg har ikke været hos egen læge siden indlæggelsen i 2005.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Min praktiserende læge er ikke indblandet i min diabetesbehandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Snakker ikke diabetes med min egen læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Egen læge har ikke fået svar på blodprøver.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Dog har jeg ikke talt med min egen læge siden sidste henvisningen, så jeg ved ikke, hvad der er sendt til hende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har haft samtale med egen læge om forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det var faktisk nyremedicinsk afdeling på Skejby, der sendte mig videre til Jer, idet de ikke kunne sige konkret, hvad jeg fejlede, udover at mit 'kalktal' var for højt. De sagde, at I var eksperter på kirtler osv. I fandt jo også frem til det!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fra jeg blev henvist og til behandling var der kort ventetid, men jeg har senere kontaktet min praktiserende læge pga. manglende svar på mine spørgsmål til hospitalslæge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg er nu flyttet over til vores eget lægehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det er så nyt, men jeg håber og er også sikker på, at det er ok.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

-  *Almindelig fin kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Fedme (2)
-  *Det tror jeg - har ikke haft brug for at vide mere eller bruge min læge. Endnu.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Der har vist ikke været nogen kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (7)
-  *Har ikke besøgt praktiserende læge efter starten af min sygdom udover influenzavaccination.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Har endnu ikke haft kontakt med egen læge efter afsluttet behandling på hospital.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg er blevet henvist for mange, mange år siden. Kan ikke huske det.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (7)
-  *Kan jeg ikke besvare.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Der er ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Det er mit hovedindtryk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Min egen læge er den mest sløve. Fra Århus er de på kant med det hele og meget opmærksomme.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg kommer aldrig til min egen læge angående min sygdom.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Sukkersyge (1)

-  *Der har været problemer med blodprøver og urinprøver.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (7)
-  *Min læge bliver altid orienteret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg blev jo henvist fra min egen læge, men fik at vide på Ambulatoriet, at hun faktisk godt kunne have startet min behandling. Så havde jeg sluppet for de seks ugers ventetid, hvor min sygdom bare forværredes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Er ikke kommet dertil.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Der har ikke været så meget information fra afdeling til egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *For dårlig information til egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Jeg taler sjældent med min praktiserende læge om sygdommen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Er ved egen praktiserende læge hvert andet år, når kørekortet skal fornyes.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Der har ikke været nogen kontakt de senere år. Men ellers ja.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Egen læge ikke involveret, da jeg er kommet fra Ambulatorium A.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Alle er søde og rare, men der er for mange forskellige læger, både når man er indlagt og i Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Hører ikke noget fra egen læge - skal spørge ham, om der er noget nyt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (7)



*Min læge vidste ingenting om indgrebet eller hvordan hun skulle henvise mig, før jeg fortalte hende om det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)



*Min egen læge har ikke været indblandet på noget tidspunkt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)



*Min egen læge har på ingen måde selv fulgt op og aner faktisk ikke rigtig noget om min tilstand. Sådan virker det i hvert fald, men det skyldes vel lige så meget min egen læges mangel på interesse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Når jeg skriver kryds ved nej, er årsagen, at egen læge oftest direkte melder ud, at det jeg får at vide på Ambulatoriet ikke er korrekt. Det bevirker dog ikke, at jeg mister troen på specialisterne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Min egen læge og jeg kommunikerer ikke så godt.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

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

-  *Fordi jeg altid er taget pænt imod.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *For første gang i 25 år har jeg nu fået problemer min sygdom (diabetes), som jeg ikke selv kan rette op på. Dette har bevirket, at jeg er blevet utryg og frustreret, og derfor fået et alvorligt behov for professionel hjælp. Jeg oplever i den forbindelse, ikke at blive taget alvorligt, og ikke at få tilbudt den hjælp, jeg behøver, når jeg opsøger Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *For meget ventetid. Virker forvirrende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Fedme (2)
-  *Fordi det er dejligt at blive genkendt og behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg er godt tilfreds med de læger, jeg har talt med. Og med den korte ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Den dårlige oplevelse fra sidste gang, jeg var til kontrol, trækker ned. Er ellers glad for at komme på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Fedme (2)
-  *Der er en behagelig atmosfære ved samtalerne. Godt og venligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Fordi de behandlede mig godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Det er mit indtryk, at det er et meget kompetent personale som helhed, der også interesserer sig for sit arbejde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg har faktisk ikke haft noget at klage over.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (7)





*Jeg føler mig godt behandlet.*

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

Diagnose: Knogleskørhed (4)



*Dygtige, kompetente og fleksible folk. Eneste anke er, at resultatet af en af mine prøver ikke blev formidlet til mig - men min samlever. Dér blev mine grænser overskredet!*

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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Stor grad af effektivitet samt viden og oplysninger om alle forhold vedrørende sygdomme.*

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

Diagnose: Knogleskørhed (4)



*Da jeg er blevet behandlet godt siden 1988.*

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

Diagnose: Andet (7)



*Personalet er enestående. Selvom der er travlt, bliver de ikke slået omkuld og humøret bevares. Desuden føler jeg, at behandlingen var meget personlig og jeg ikke var 'bare en fra gaden'. Der bliver talt, så jeg kan forstå det. Tid og ro til at stille spørgsmål, selvom venteværelset er fyldt med patienter.*

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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Læger og sygeplejersker var gode.*

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

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Jeg er bare tilfreds.*

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

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Som regel ingen ventetid. Som regel samme læge. Alle er søde. Kunne godt bruge noget mere viden om mine personlige gener i forbindelse med sygdommen og langtidsplanlægning.*

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

Diagnose: Sukkersyge (1)




















*Ros: Lægerne virker fagligt kompetente. Plejepersonalet er gode 'problemløsere' og får tingene til at glide godt. Gode til at holde aftaler og vende tilbage.*


*Ris: Oplys bedre om forventet tidsforløb, så patienten bedre kan planlægge i forhold til sygemeldingsperiode og optræning.*

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

Diagnose: Sukkersyge (1)

-  *Med en enkelt undtagelse har de alle været venlige og meget hjælpsomme*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg har altid følt mig velkommen - jeg er kommet gennem mange år.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Har ikke haft grund til at klage.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Virker professionelt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Fordi jeg føler mig tryk ved personalet, og de passer på mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg er overordnet tilfreds - dog kunne ventetiden godt være lidt mindre. Jeg har kun positive oplevelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg føler, jeg har fået en god behandling, men ventetiden kunne man godt være foruden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg havde i næsten hele forløbet den samme læge hver gang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Intet at klage over.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *En god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg giver fire stjerner til lægerne, fordi jeg skulle gentage ting hver gang, som jeg havde sagt til andre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)

-  *Alt fungerede fint - undtagen besked til min læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg har altid været glad for kontakten til Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg har kun været tilfreds med at være der.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg gennemgående er godt tilfreds med Amtsygehuset.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Fordi alle instanser ikke fungerer lige godt hver gang. Men i de fleste tilfælde rimeligt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *De gør deres arbejde godt - lytter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Helt enestående behandling på alle punkter.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Simpelthen fordi, jeg har været godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Man bliver altid mødt med et smil. De spørger altid til én. Er der noget, man er i tvivl om, bliver man hjulpet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Trods ventetid pga. travlhed mærker man ikke dette ved konsultation med lægen - der bruges den tid, der for mig har været nødvendig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Venlighed. Men ikke tilfredsstillende, at jeg skulle møde en ny læge, hver gang jeg var til kontrol.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Jeg har indenfor det sidste år haft 2 gange fem minutters samtale med NN, så jeg har ikke en jordisk chance for at svare ærligt på spørgsmålene. Men personalet kunne lukke døren til kaffestuen, så patienter ikke skal sidde i 15-20 minutter og høre på, hvad de forskellige har lavet i juleferien.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Knogleskørhed (4)


 *Gennemgående en god og professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Fordi alle, jeg har talt med, har været venlige, smilende og forstående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)

 *Pga. forhold ved det første besøg.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *Har været godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Mangler kontinuitet. Ønsker den samme læge hver gang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)


 *Fordi ikke alle læger er lige kvalificerede, når de ikke lytter til patienten.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *Ved udeblivelse af den læge, man har booket konsultationstid hos, er det ønskeligt, at jeg, som bruger får besked. Dette mangler. Jeg har ingen grund til at blive sat på ved en vilkårlig læge. Det har jeg haft min sygdom i for mange år til. Der mangler lidt respekt for patientens egen viden i sådan situation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)


 *Har intet at klage over. Læger og plejepersonale har været søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)











 *Pga. de forskellige, som så på min sag, fik jeg aldrig et tilhørsforhold til afdelingen. Og da besøget maksimalt tog fem minutter, synes jeg mange gange, at et telefonopkald med resultatet ville have sparet mig tid og været lige så upersonlig som det andet. De fire stjerner er givet pga. lægernes dygtighed fagligt.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 19-39 år











Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)











-  *God kontakt med lægerne, men dårlig information fra personalet. Jeg kan ikke starte med at arbejde endnu, fordi jeg ikke ved, hvornår jeg skal opereres. De kender til bivirkningerne men gør ikke noget ved det.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fordi jeg er godt tilfreds trods enkelt ting, der ikke fungerer for godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Fordi det aldrig har været mit indtryk, at personalet var fortravlet. Der er altid givet indtryk af, at der var tid til at lytte og forklare.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Bliver altid mødt med et smil.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Efter mit skøn synes jeg, de var gode.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Godt tilfreds med 'service' på alle områder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg er altid blevet godt behandlet og ingen ventetid af betydning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Har altid fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Den sidste stjerne mangler, fordi jeg synes, at atmosfæren var meget afvisende, da jeg forsøgte at ændre min tid hos lægen. Årsagen var, at jeg blev scannet først i august og havde en tid sidst i september - jeg ville jo gerne have resultatet. Tiden var afsat efter en tid til scanning sidst i august.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi hele forløbet har foregået i god ro og orden. Man fornemmer, at der bliver taget 'hånd' om een - især fra sygeplejerskernes side.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)











-  *Jeg har været godt tilfreds, men ventetiden med at blive opereret (to måneder) er for lang!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg har været meget glad for den venlighed og imødekommenhed, jeg har mødt. Det gælder faktisk de afdelinger, som jeg har været i kontakt med i 2005, hvor jeg har været til utallige undersøgelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle 'kiks' mellem det aftalte med lægen og efterfølgende eksperter. Møder/taler med mange forskellige læger. Alle dog ok at tale med. Behandling og konsultationer burde være på samme afdeling.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Søde, velinformerede ansatte. Fin skriftlig information om sygdommen, som blev udleveret hos Jer. NN er en kapacitet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Har ringet ind med et problem og I ringede tilbage med en god og kompetent læge i røret, der viste interesse og havde masser af tid. Dejligt!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *NN har været rigtig god og beroligende at tale med.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg er meget tilfreds, og jeg fik en god rådgivning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Scanning og lægesamtale i to bygninger - ok efter omstændighederne. Den er aftalt mødetidspunkter med 45 minutters forskel. Det er min erfaring, at scanninger gennemføres præcist og af ca. 15 minutters varighed. Kan mødetidspunkt hos læge fastsættes til minutter efter?*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Fordi jeg blev behandlet rigtig godt og alle var søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)


-  *Manglende forståelse, information og høring fra læge. Ny læge for hvert besøg på Ambulatoriet. Der er en årsag til, at man er sat i behandling og skal derfor tages alvorligt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Godt fordi det, der bliver lavet, er ok, men det der ikke bliver gjort, f.eks. psykologtilbud, giver jeg ikke nogen stjerne for.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg var syg tidligere med samme sygdom, derfor er jeg tidligere kommet ofte i Ambulatoriet. I slutningen sov jeg ikke om natten, derfor var det lidt akut, jeg kom ind. Jeg har udelukkende haft positive og trygge oplevelser hos Ambulatoire C.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *I det store og hele fungerede det godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fordi jeg føler, de har helt styr på, hvad min sygdom går ud på. Da de udelukkende beskæftiger sig med nogle 'få' sygdomme, får de større viden om sygdommen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Der har været godt styr på tingene de sidste par år.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Giver god tid til at forklare ens spørgsmål.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Flinke, humørfyldte og dygtige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Jeg fik en god behandling og svar på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Er stort set blevet behandlet godt, professionelt og venligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)

-  *Jeg har været tilfreds med det, som var til mit behov.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Afdeling fungerer godt. God opfølgning på patienter, så man ikke falder ud af systemet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *De har alle været så flinke og hjælpsomme. Gode til at informere, så man kan forstå sygdommen. Altid et smil.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Der var lidt ventetid, men ikke generende. Var inde hos en fantastisk god læge, der lyttede til det, jeg sagde, og handlede derpå.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *For di læger og sygeplejersker var søde og rare at omgås.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Generelt godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Alle var imødekommende og åbne omkring alle de dumme spørgsmål, jeg havde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Jeg synes ikke, der var rart, at det var en anden læge, der snakkede med mig anden gang. Jeg havde nogle gange svært ved at forstå, hvad hun sagde, fordi hun snakkede lidt gebrokkent dansk. Utroligt sød, men det fik mig til at være bange for misforståelser, og så var der nogle papirer, jeg var lige ved ikke at blive informeret.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Ud fra, at fem stjerner må være den helt ekstreme ydelse, som næsten ikke leveres på sådanne steder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Alt på Medicinsk Ambulatorium C - samt internt på TH6 - har fungeret godt, men den eksterne kommunikation har fungeret dårligt - f.eks. prøvesvar til mig selv.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)



-  *Jeg har ikke tidligere været på hospital. Jeg føler mig godt behandlet. God information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Relativt kort ventetid. God information og viden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *De ansatte gør et enestående arbejde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Fungerer i en god og behagelig tone - 'enestående' ville forudsætte, at personalet hængte overtøjet på en bøjle og serverede vand/kaffe!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Sidste sommer mødte jeg stor hjælpsomhed, da jeg stressede undersøgelsen for forhøjet stofskifte. På grund af ferie (ø-festival), fik jeg lagt mange undersøgelser på samme dag! Det var meget fleksibelt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Det hele er bare perfekt. Dejlig og venligt personale. Ingen ventetid - som regel før tiden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg var meget nervøs for at komme på hospitalet. Det blev på fornemste vis taklet af NN. Han har helt igennem været en yderst kompetent og forstående læge. Rigtig godt med samme læge hver gang.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg savner lidt flere tilbud til yngre patienter, som de f.eks. har på det tidligere kommunehospital. Ellers et godt team.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Måtte selv bede om at få en fast læge ved konsultationen. Det blev der lyttet til og det lykkedes.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fordi det i det store og hele er et godt sted på Medicinsk Ambulatorium C på Århus Sygehus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)

-  *Samarbejdet mellem de forskellige faggrupper fungerer, og der er et højt vidensniveau på skolen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Du føler dig velkommen. Det ville være en god ide at være tilknyttet så få læger som mulig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *For mange forskellige læger. For hurtig 'svingdørsundersøgelse'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det kan undre, at jeg kun to gange i de to år har kunnet ringe ifm. almindelig kontrol af stofskifte - altså rutinekontrol.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg er veltilfreds med mine besøg på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg møder altid et venligt og smilende personale, og de virker som om, det er mig, der er centrum. Jeg får altid en god behandling trods mange mennesker i Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Generelt er jeg tilfreds med den behandling, jeg har fået indtil nu, men det er svært at svare på spørgsmålene, når man ikke er færdigbehandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Suveræn modtagelse, information, behandling og opfølgelse. Flot, flot.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Jeg synes, man får god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Stort set aldrig ventetid. Personalet er grundigt og venligt. Et rart sted at komme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Når jeg ser mig omkring, bliver folk altid behandlet med stor værdighed. Selvom behandlingen tager lang tid, kommer de ofte forbi og kigger til en, og spørger, om man har brug for noget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (7)


 *Lang ventetid - ellers ok!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Jeg synes faktisk, at alle gør alt, hvad de kan for os patienter mht. service, og sammenholdt med de midler, der er til rådighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *De er meget vidende om osteoporose. Venlig omgangstone. Der gik lang tid, inden jeg blev indkaldt og igen til mødetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)


 *Fordi jeg ofte er mere forvirret, når jeg går, end når jeg kommer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *Alle arbejder professionelt og alle lytter, når jeg har noget på hjertet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Flinke mennesker - god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Er alt i alt tilfreds. Har dog set to forskellige læger. Er det ikke muligt at blive tilknyttet den samme læge?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Pænt, ryddeligt, smilende personale. Pæne forhold.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)












 *Fordi jeg ikke er vant til så god en behandling og professionelt team af både læger og sygeplejersker fra det sygehus, jeg hører ind under.*











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)

-  *Venligt og kvalificeret modtagelse og behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Sammenlæggende er det mit indtryk, at personalet ved, hvad de har med at gøre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Fedme (2)
-  *Fortæl noget om bivirkninger.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Jeg kunne ønske, at der i lange forløb som mit kun var 1-2 læger. Ellers er jeg godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Fordi jeg fik meget fin behandling og information af både sygeplejerske og læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Jeg har ikke ventet og har fået fine forklaringer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)
-  *Det er utilfredsstillende med det store antal forskellige læger, som ikke har læst journalen igennem inden samtalen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Venligt og smilende personale gode til at informere og give besked om forsinkelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har fået en god behandling af personalet, der havde tid til at tage sig af en.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *På grund af den nedladende tone, jeg mødte fra nogen læger i de første år, jeg kom på Ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Savner mulighed for at kunne stille 'dumme' spørgsmål. Få lægelatinen oversat til dansk mm.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Knogleskørhed (4)

-  *Fordi jeg generelt er tilfreds både hvad angår oplysning og behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *For det meste går jeg fra afdelingen med en tryk fornemmelse. Min kontaktsygeplejerske er rigtig god at tale med.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Fuld tilfredshed med samtaler/behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Lægerne var forberedte til samtale med patient - imødekommende personale i informationen. God atmosfære i afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Min læge NN er enestående, fordi han er så menneskelig. Og personalet er meget hjælpsomt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)
-  *Ok.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Har ikke mødt problemer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg ikke kan tildele afdelingen flere stjerner. Det fungerer fra sekretær over sygeplejerske til læge.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Sukkersyge (1)
-  *Det personale, jeg kender, synes jeg er vældigt dygtige og professionelle.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Fordi der er for mange forskellige læger, både når man er indlagt og i Ambulatoriet. Det ville være rart, hvis der kun var et par stykker, der tog sig af ens sygdom. Men alle er søde og rare.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Fordi det fungerer, når jeg er der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)


 *Fire stjerner for en meget fin behandling. Fem stjerner, hvis ikke der havde været så mange forskellige læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (7)

 *Mit indtryk er godt, men jeg kender ikke så meget til stedet endnu.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)


 *Samme læge til de fleste kontroller. God til at indformere og venlig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)


 *Fordi jeg føler, at alle dem, der har haft med mig at gøre, har haft tid og er vældig søde og venlige. Det er både i røntgen og samtale med læge og personalet. Så jeg håber på stadig godt samarbejde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)

 *Jeg har fået tilfredsstillende svar på mine spørgsmål af et venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)

 *Det var så godt, som det kunne være.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *Lægerne virkede overfladiske - nærmest afvisende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Fedme (2)

 *Behagelige mennesker og meget forstående. Både reception, sygeplejerske og læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Læge og sekretær er meget flinke. Andre har jeg ikke talt med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)



*Tidsbestilling. Hurtig sagsbehandling. Optimalt sundhedscheck.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Altid i godt humør - venlige og har tid til spørgsmål, selv om der er travlhed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Når man ikke overholder aftaler, kan det kun blive til to stjerner.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling, jeg får på sygehuset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge (1)



*Altid venlig og særdeles hjælpsomt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Meget tilfredsstillende. Meget utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed (4)



*Det hele foregik helt perfekt. God tid til at lytte - personalet havde sat sig godt ind i mit sygdomsforløb.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Jeg føler, at jeg er blevet behandlet godt. Jeg får hver gang den seneste tid, de har, da jeg har svært ved at få fri fra arbejde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)



*Behagelige og kompetente mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme (2)



*Jeg kunne ønske mig, at det er den samme læge hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)




*Har altid fået god behandling og svar på mine spørgsmål. Hurtigt videre i systemet, når der har været noget, der skulle undersøges videre. Ok.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (7)

 *Jeg føler mig i gode hænder i afdelingen, hvilket jeg bemærkede allerede ved første besøg. Alle er venlige og smilende og virker ikke forhastede, ligesom man så tit oplever det andre steder.*


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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *De gør deres bedste og hjælper andre.*


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

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Fordi I har fortjent det.*


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

Diagnose: Andet (7)

 *Jeg har kun været der en gang, og det forløb godt.*


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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *På grund af to dygtige og entusiastiske medarbejdere.*


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

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Sekretærer og sygeplejersker er meget venlige og imødekommende - virker kompetente. Hvis alle læger virkede ligeså kompetente og gav samme informationer, ville jeg give en stjerne mere.*


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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel (3)

 *Fordi jeg føler mig tryk.*

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

Diagnose: Sukkersyge (1)

 *Sygeplejere er søde/dygtige, men i min situation med mange års diabetes har jeg kun brug for læge til at tage stilling til diverse medicineringer.*

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

Diagnose: Sukkersyge (1)