

Ambulatorier på Neurologisk Afd. F
Århus Sygehus
4. runde

Ambulatorier på Neurologisk Afd. F

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 654

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket 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:

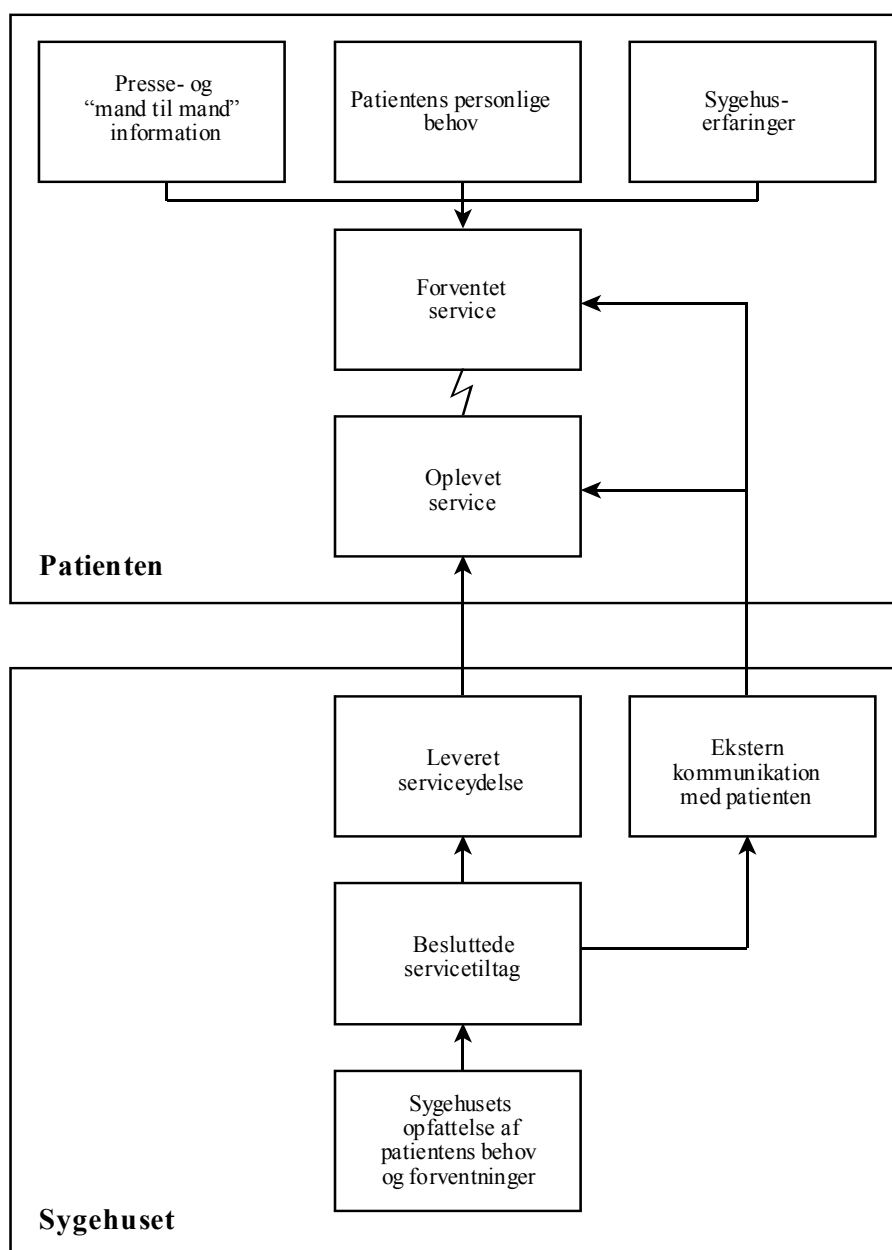
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Neurologi
Antal indlagte	2190
Heraf akut indlagte	1506
Heraf planlagte	684
Gennemsnitligt antal sengedage	4,4
Belægningsprocent	84,8
Antal senge	32
Enestuer	10
Tomandsstuer	12
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	0
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	-
Antal ambulatorier	1 + 3 klinikker
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	24
Plejepersonalestillinger	66
Lægeseekretærstillinger	19
Samlet budgetramme	79
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Beskrivelse af afdelingen

Neurologisk Afdeling, Århus Sygehus, modtager patienter fra Århus amt og fra hele Vestdanmark. Der er godt 15.000 ambulante besøg og 2.000 indlæggelser årligt. Afdelingen tilbyder specialiseret behandling inden for en række områder som apopleksi, epilepsi, demens, parkinsonisme, neurovaskulære sygdomme, dissemineret sklerose og smertetilstande.

Den ambulante behandling ydes i 3 specialklinikker og i et fælles ambulatorium med 4 specialambulatorier. Personalet er tværfagligt med ekspertviden inden for specialområdet.

De indlagte personer modtages enten i Neurologisk afsnit F1 eller på Apopleksiafsnit F3. Den neurologiske ekspertise er tilknyttet sengeafsnittene, som har tildelt sygepleje med få sygeplejersker til hver enkelt patient og kontaktlæge. Der er 2 senge til video-EEG-overvågning af personer med epilepsi. I apopleksiafsnittet er behandlingen teambaseret med sygeplejerske, social- og sundhedsassistent og fysio-ergoterapeut omkring hver patient. Pladsforholdene er lidt trange, men atmosfæren i afdelingen er efter sigende god. For mobile personer indlagt til planlagt undersøgelse eller behandling har afdelingen 4 hotelsenge.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Ambulatorier på Neurologisk Afd. F**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	404	
Indkomne svar	249	
Svarprocent	62	
Tidligere målinger	februar 2004 - 251 Svar november 2001 - 222 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	8.496	249
Alder		
0-18 år	6 %	2%
19-39 år	28 %	20%
40-59 år	37 %	35%
60-69 år	14 %	20%
70-79 år	10 %	13%
80 år eller mere	4 %	11%
Køn		
Mand	47 %	44%
Kvinde	53 %	56%
Afsnit		
Ambulatorium F	- %	43%
Smerteklinikken	- %	17%
Demensklínikken	- %	19%
Skleroseklínikken	- %	20%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	222	251	249	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	18%	22%	25%	22%
2-3 besøg	42%	37%	42%	31%
4-9 besøg	34%	38%	27%	32%
Mere end 9 besøg	5%	3%	5%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	26%	22%	17%	39%
Nej	74%	78%	83%	61%
Alder				
0-18 år	1%	1%	2%	9%
19-39 år	21%	21%	20%	19%
40-59 år	37%	36%	35%	32%
60-69 år	20%	17%	20%	18%
70-79 år	17%	16%	13%	15%
80 år eller mere	5%	10%	11%	6%
Køn				
Mand	41%	41%	44%	46%
Kvinde	59%	59%	56%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	95%	89%	87%	89%
Udenampatienter	5%	11%	13%	11%
Modersmål				
Dansk	96%	99%	96%	96%
Ikke dansk	4%	1%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	58%	53%	50%	38%
Har ikke søgt information	42%	48%	50%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	85%	82%	81%	89%
Pårørende	15%	18%	19%	11%

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 249 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	78%	15%	5%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	82%	12%	3%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	84%	12%	2%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	65%	4%	1%	30%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	71%	8%	4%	17%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	73%	16%	5%	5%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	58%	11%	1%	30%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	73%	18%	3%	6%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	8%	10%	33%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

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

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

Svar på centrale spørgsmål

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

Andet kan have betydning for den enkelte

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

Patienternes svar

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

Kommentarer til spørgsmålene

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

Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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	222	251			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	19%	21%	20%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	19%	22%	16%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	18%	17%	14%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	8%	10%	7%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	20%	18%	14%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	29%	23%	23%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	16%	20%	17%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	22%	19%	23%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	28%	28%	27%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

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

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

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

Tabel 7 **Ventetid på****Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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	220	247	244	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	36%	33%	35%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	55%	55%	51%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	7%	10%	11%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	2%	2%	3%	5%	1%	7%

Tabel 8 **Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag****Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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	45	55	47	46	27	1
Ingen ventetid (eller før tid)	38%	38%	34%	30%	33%	0
Under 30 minutter	51%	51%	49%	59%	37%	100
Mellem 30 og 60 minutter	9%	11%	11%	11%	19%	0
Over 60 minutter	2%	0%	6%	0%	11%	0

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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	176	185	169	8.399		
Kun en læge	42%	49%	57%	21%	57%	6%
2-3 læger	53%	40%	39%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	5%	11%	4%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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	174	179	168	8.399		
Ja	4%	9%	5%	22%	2%	52%
Nej	96%	91%	95%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Neurologisk Afd. F***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	-	-	233	-		
Ja	-	-	52%	-	-	-
Nej	-	-	48%	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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
	215	241	239			
Fem stjerner (enestående)	26%	23%	24%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	60%	63%	69%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	13%	12%	5%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	2%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	15%	14%	7%	15%	4%	27%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine 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, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

15. Har 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	91	5	3	58
	2-3 besøg	74	20	6	97
	4-9 besøg	76	16	8	63
	Mere end 9 besøg	67	33	0	12
Ugedag	Mandag	78	16	7	45
	Tirsdag	82	13	5	55
	Onsdag	83	13	4	47
	Torsdag	78	18	4	45
	Fredag	81	8	12	26
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	67	26	7	42
	Nej	82	13	5	201
Søgt information	Har søgt information	74	22	3	116
	Har ikke søgt information	84	9	8	117
Køn	Mand	86	11	3	105
	Kvinde	74	18	8	133
Bopæl	Indenamtspatienter	78	17	5	210
	Udenamtspatienter	91	3	6	32
Alder	0-18 år	50	0	50	4
	19-39 år	77	23	0	47
	40-59 år	75	20	5	83
	60-69 år	91	4	4	46
	70-79 år	76	10	14	29
	80 år eller mere	93	4	4	27
Modersmål	Dansk	79	15	5	228
	Ikke dansk	90	0	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	16	3	187
	Pårørende	76	11	13	45
Afsnit	Ambulatorium F	79	16	5	107
	Smerteklinikken	86	12	2	43
	Demensklubben	87	4	9	46
	Skleroseklubben	67	27	6	48
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	80	15	5	244

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95	2	3	58
	2-3 besøg	76	22	2	96
	4-9 besøg	87	8	5	62
	Mere end 9 besøg	83	17	0	12
Ugedag	Mandag	79	16	5	43
	Tirsdag	85	11	4	53
	Onsdag	91	4	4	47
	Torsdag	87	13	0	45
	Fredag	85	11	4	27
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	77	21	2	43
	Nej	86	11	3	197
Søgt information	Har søgt information	78	18	3	115
	Har ikke søgt information	90	8	3	115
Køn	Mand	87	11	2	102
	Kvinde	83	14	4	133
Bopæl	Indenamtspatienter	83	13	3	208
	Udenamtspatienter	94	6	0	31
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	89	9	2	46
	40-59 år	74	21	5	82
	60-69 år	89	6	4	47
	70-79 år	97	3	0	30
	80 år eller mere	92	8	0	24
Modersmål	Dansk	84	13	3	225
	Ikke dansk	90	10	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	13	4	183
	Pårørende	93	7	0	45
Afsnit	Ambulatorium F	86	12	2	105
	Smerteklinikken	76	15	10	41
	Demensklubben	96	4	0	46
	Skleroseklubben	78	20	2	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	84	13	3	241

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	11	4	57
	2-3 besøg	90	8	2	97
	4-9 besøg	81	17	2	63
	Mere end 9 besøg	75	25	0	12
Ugedag	Mandag	84	9	7	44
	Tirsdag	85	11	4	54
	Onsdag	85	15	0	47
	Torsdag	87	13	0	45
	Fredag	85	15	0	26
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	84	14	2	43
	Nej	86	12	2	199
Søgt information	Har søgt information	77	20	3	117
	Har ikke søgt information	93	6	1	114
Køn	Mand	84	14	2	104
	Kvinde	86	11	2	132
Bopæl	Indenamtspatienter	86	12	2	208
	Udenamtspatienter	81	19	0	32
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	87	11	2	47
	40-59 år	76	20	4	83
	60-69 år	87	11	2	47
	70-79 år	100	0	0	29
	80 år eller mere	96	4	0	24
Modersmål	Dansk	85	13	2	226
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	14	2	184
	Pårørende	93	7	0	45
Afsnit	Ambulatorium F	89	11	0	106
	Smerteklinikken	69	21	10	42
	Demensklubben	98	2	0	46
	Skleroseklubben	82	16	2	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	86	12	2	243

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95	2	2	41
	2-3 besøg	90	10	0	62
	4-9 besøg	94	4	2	50
	Mere end 9 besøg	100	0	0	8
Ugedag	Mandag	91	6	3	33
	Tirsdag	86	11	3	37
	Onsdag	97	3	0	30
	Torsdag	97	3	0	32
	Fredag	95	5	0	22
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	92	8	0	38
	Nej	93	5	1	135
Søgt information	Har søgt information	91	9	0	87
	Har ikke søgt information	95	3	3	78
Køn	Mand	94	6	0	82
	Kvinde	92	6	2	86
Bopæl	Indenamtspatienter	93	5	1	149
	Udenamtspatienter	91	9	0	23
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	97	3	0	36
	40-59 år	90	6	3	63
	60-69 år	93	7	0	27
	70-79 år	95	5	0	20
	80 år eller mere	94	6	0	18
Modersmål	Dansk	92	6	1	158
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	5	2	131
	Pårørende	91	9	0	32
Afsnit	Ambulatorium F	95	5	0	76
	Smerteklinikken	83	8	8	24
	Demensklubben	97	3	0	35
	Skleroseklubben	92	8	0	39
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	93	6	1	174

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	6	0	47
	2-3 besøg	80	14	6	83
	4-9 besøg	89	5	5	55
	Mere end 9 besøg	60	30	10	10
Ugedag	Mandag	89	6	6	35
	Tirsdag	82	11	7	45
	Onsdag	79	17	5	42
	Torsdag	89	11	0	38
	Fredag	92	4	4	25
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	86	6	8	36
	Nej	85	11	4	170
Søgt information	Har søgt information	83	14	3	95
	Har ikke søgt information	87	8	6	104
Køn	Mand	88	10	2	89
	Kvinde	83	11	6	113
Bopæl	Indenamtspatienter	85	10	5	181
	Udenamtspatienter	92	8	0	25
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	80	15	5	41
	40-59 år	81	14	4	69
	60-69 år	91	3	6	35
	70-79 år	93	4	4	27
	80 år eller mere	96	4	0	24
Modersmål	Dansk	85	11	4	192
	Ikke dansk	80	0	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	159
	Pårørende	92	5	3	38
Afsnit	Ambulatorium F	79	14	7	94
	Smerteklinikken	93	7	0	28
	Demensklubben	98	0	2	43
	Skleroseklubben	83	14	2	42
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	86	10	4	207

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	73	21	5	56
	2-3 besøg	81	18	1	94
	4-9 besøg	77	16	7	61
	Mere end 9 besøg	67	17	17	12
Ugedag	Mandag	79	16	5	43
	Tirsdag	77	19	4	53
	Onsdag	82	16	2	45
	Torsdag	76	13	11	46
	Fredag	72	20	8	25
	Lørdag	0	100	0	1
Tidligere indlagt	Ja	74	19	7	42
	Nej	78	17	5	193
Søgt information	Har søgt information	78	16	6	113
	Har ikke søgt information	75	20	5	112
Køn	Mand	81	14	6	103
	Kvinde	75	20	5	128
Bopæl	Indenamtspatienter	76	18	5	202
	Udenamtspatienter	81	13	6	32
Alder	0-18 år	25	50	25	4
	19-39 år	79	19	2	47
	40-59 år	77	20	4	81
	60-69 år	80	11	9	45
	70-79 år	79	17	3	29
	80 år eller mere	87	4	9	23
Modersmål	Dansk	77	18	6	222
	Ikke dansk	78	22	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	17	6	183
	Pårørende	85	13	3	40
Afsnit	Ambulatorium F	76	17	7	106
	Smerteklinikken	71	21	7	42
	Demensklubben	80	15	5	41
	Skleroseklubben	81	17	2	47
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	77	17	6	236

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	91	9	0	32
	2-3 besøg	80	17	3	66
	4-9 besøg	80	20	0	56
	Mere end 9 besøg	90	10	0	10
Ugedag	Mandag	88	9	3	32
	Tirsdag	82	15	3	39
	Onsdag	81	19	0	32
	Torsdag	91	9	0	32
	Fredag	67	33	0	18
	Lørdag	0	100	0	1
Tidligere indlagt	Ja	71	29	0	41
	Nej	86	12	2	132
Søgt information	Har søgt information	80	17	2	86
	Har ikke søgt information	86	14	0	83
Køn	Mand	84	16	0	74
	Kvinde	82	16	2	94
Bopæl	Indenamtspatienter	81	17	1	150
	Udenamtspatienter	91	9	0	22
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	89	11	0	35
	40-59 år	77	21	2	62
	60-69 år	87	10	3	30
	70-79 år	80	20	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	17
Modersmål	Dansk	83	16	1	161
	Ikke dansk	75	25	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	14	1	135
	Pårørende	79	21	0	29
Afsnit	Ambulatorium F	80	20	0	71
	Smerteklinikken	82	15	3	33
	Demensklubben	90	10	0	30
	Skleroseklubben	83	15	3	40
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	83	16	1	174

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77	19	4	53
	2-3 besøg	80	19	1	97
	4-9 besøg	74	20	7	61
	Mere end 9 besøg	67	25	8	12
Ugedag	Mandag	77	21	2	43
	Tirsdag	69	24	6	49
	Onsdag	91	9	0	45
	Torsdag	70	24	7	46
	Fredag	81	19	0	27
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	71	24	5	42
	Nej	79	18	3	192
Søgt information	Har søgt information	71	24	4	112
	Har ikke søgt information	83	14	3	112
Køn	Mand	77	22	1	101
	Kvinde	78	16	5	129
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	4	203
	Udenamtspatienter	70	30	0	30
Alder	0-18 år	25	75	0	4
	19-39 år	80	17	2	46
	40-59 år	72	25	3	79
	60-69 år	80	18	2	44
	70-79 år	80	13	7	30
	80 år eller mere	96	0	4	25
Modersmål	Dansk	77	19	4	221
	Ikke dansk	88	13	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	20	4	181
	Pårørende	80	17	2	41
Afsnit	Ambulatorium F	77	22	1	101
	Smerteklinikken	59	34	7	41
	Demensklubben	89	7	4	45
	Skleroseklubben	83	13	4	48
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	77	19	3	235

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	76	0	24	34
	2-3 besøg	72	18	9	65
	4-9 besøg	73	17	10	48
	Mere end 9 besøg	60	0	40	10
Ugedag	Mandag	73	7	20	30
	Tirsdag	70	11	19	37
	Onsdag	85	9	6	33
	Torsdag	71	6	23	31
	Fredag	71	24	5	21
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	74	11	14	35
	Nej	72	13	15	132
Søgt information	Har søgt information	69	14	17	84
	Har ikke søgt information	77	9	13	75
Køn	Mand	75	10	15	67
	Kvinde	72	13	14	97
Bopæl	Indenamtspatienter	73	13	14	149
	Udenamtspatienter	76	0	24	17
Alder	0-18 år	50	25	25	4
	19-39 år	79	10	10	29
	40-59 år	69	16	16	58
	60-69 år	70	13	17	30
	70-79 år	76	5	19	21
	80 år eller mere	89	5	5	19
Modersmål	Dansk	72	12	16	156
	Ikke dansk	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	13	16	127
	Pårørende	78	11	11	36
Afsnit	Ambulatorium F	69	15	15	78
	Smerteklinikken	67	8	25	24
	Demensklubben	79	6	15	34
	Skleroseklubben	78	16	6	32
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	73	13	15	168

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	3	97	96
	4-9 besøg	8	92	62
	Mere end 9 besøg	0	100	10
Ugedag	Mandag	3	97	32
	Tirsdag	3	97	33
	Onsdag	6	94	36
	Torsdag	6	94	35
	Fredag	7	93	14
	Lørdag	100	0	1
Tidligere indlagt	Ja	8	92	36
	Nej	4	96	132
Søgt information	Har søgt information	4	96	84
	Har ikke søgt information	5	95	77
Køn	Mand	6	94	68
	Kvinde	4	96	94
Bopæl	Indenamtspatienter	5	95	150
	Udenamtspatienter	6	94	16
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	3	97	34
	40-59 år	3	97	61
	60-69 år	6	94	32
	70-79 år	11	89	19
	80 år eller mere	7	93	15
Modersmål	Dansk	4	96	157
	Ikke dansk	17	83	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	3	97	125
	Pårørende	9	91	32
Afsnit	Ambulatorium F	7	93	69
	Smerteklinikken	7	93	27
	Demensklubben	0	100	27
	Skleroseklubben	2	98	45
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	5	95	168

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	40	60	55
	2-3 besøg	54	46	94
	4-9 besøg	63	37	60
	Mere end 9 besøg	58	42	12
Ugedag	Mandag	64	36	42
	Tirsdag	56	44	54
	Onsdag	60	40	45
	Torsdag	43	57	46
	Fredag	39	61	23
	Lørdag	0	100	1
Tidligere indlagt	Ja	60	40	40
	Nej	51	49	192
Søgt information	Har søgt information	60	40	112
	Har ikke søgt information	43	57	111
Køn	Mand	55	45	99
	Kvinde	52	48	129
Bopæl	Indenamtspatienter	52	48	201
	Udenamtspatienter	55	45	31
Alder	0-18 år	75	25	4
	19-39 år	55	45	44
	40-59 år	61	39	82
	60-69 år	43	57	44
	70-79 år	48	52	29
	80 år eller mere	40	60	25
Modersmål	Dansk	53	47	220
	Ikke dansk	25	75	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	53	47	180
	Pårørende	49	51	41
Afsnit	Ambulatorium F	55	45	104
	Smerteklinikken	49	51	41
	Demensklubben	39	61	41
	Skleroseklubben	62	38	47
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	52	48	233

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	7	56
	2-3 besøg	95	5	96
	4-9 besøg	94	6	62
	Mere end 9 besøg	83	17	12
Ugedag	Mandag	89	11	45
	Tirsdag	87	13	54
	Onsdag	98	2	44
	Torsdag	96	4	45
	Fredag	100	0	27
	Lørdag	100	0	1
Tidligere indlagt	Ja	93	7	42
	Nej	93	7	197
Søgt information	Har søgt information	92	8	114
	Har ikke søgt information	93	7	115
Køn	Mand	92	8	104
	Kvinde	93	7	130
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	208
	Udenamtspatienter	93	7	30
Alder	0-18 år	100	0	4
	19-39 år	93	7	46
	40-59 år	89	11	82
	60-69 år	96	4	46
	70-79 år	93	7	30
	80 år eller mere	100	0	24
Modersmål	Dansk	93	7	224
	Ikke dansk	90	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	184
	Pårørende	95	5	43
Afsnit	Ambulatorium F	93	7	104
	Smerteklinikken	81	19	42
	Demensklubben	98	2	45
	Skleroseklubben	98	2	48
Afdeling i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	93	7	239

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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

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

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

Kommentarer til

Ambulatorium F

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Da jeg kom der i starten og der var mange undersøgelser ventede jeg ALT for længe. Men de senere år har det været OK.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ingen ventetid - eller fredelig ventetid. Der kunne godt være et venteværelse, så man ikke skal sidde på gangen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventede 1½ time, da lægen havde glemt at komme. Trods adskillige anmodninger undlod personalet at ringe op efter lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Mine røntgentider var ikke booket ind, derfor ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hvis lægen af en eller anden grund er blevet forsinket, giver sygeplejersken hurtig besked. Det er rart, for så er der noget at forholde sig til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Dejligt med en kop kaffe.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Faktisk har man været meget imødekommende hvad angår medicintid, mødetid og arbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ved et enkelt besøg var der uforholdsmæssig lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den ene dag går der 5 min. og den anden 30 min.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ja, meget fint.

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



Bortset fra ventetiden.

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



Særdeles tilfredsstillende.

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



NN er altid meget velforberedt.

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



Da det var en anden læge jeg var inde ved anden gang, er min mening at begge læger var velforbereede.

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



Det håber jeg da virkelig.

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



Altid.

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



Ja, virkelig.

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



Jeg har mødt samme læge tre gange, det kan mærkes på en god måde.


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



Jeg mødte samme læge ved mine besøg.


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

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

 *Jeg har altid følt, at der var tid til mine spørgsmål, men de kunne godt være bedre til at hjælpe med at 'formulere' dem, hvis man f.eks. har svært ved at finde de rigtige ord.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ved undersøgelsens start var han ikke meget interesseret i at lytte, men det blev bedre i forløbet.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Når jeg sagde noget, var interessen især om hvad jeg var blevet behandlet for tidligere.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *NN har været alletiders bedste læge.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Kanon, meget bedre end udenamtssygehus. Man følte sig som menneske, ikke som et nummer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Han var meget opmærksom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg er altid blevet lyttet til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Rigtig gode endda - og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle var meget engagerede og professionelle og meget søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Var ikke i kontakt med plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt med dem, da jeg ikke var indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er det bedste hospital jeg kender på alle måder. Alle vidste hvad de skulle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg mødte kun sekretær og læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hun er nok lægesekretær og ikke plejer. Hun tager sig altid tid, hvis man er trist.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sekretæren var god.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke haft kontakt, bortset fra sekretæren på afdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



På EEG-stuen var de alle gode til deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde

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



Det gik fint. Jeg fik lavet et kardiogram, mens jeg ventede på lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid på blodprøven.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventede på at komme ind i ambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Blodprøvetagningen foregår simpelthen så langsomt - det er træls at skulle sidde og vente 10-15 min. på noget der tager 2 min. at udføre. Langt de fleste gange har der ikke været nogen patienter før mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lang ventetid ved blodprøvetagning kan forekomme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har kun fået foretaget blodprøve på afdelingen, hvilket gik hurtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Da jeg ikke kan undvære medicin går jeg ned til blodprøve først.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har kun været til samtale, bl.a. omkring medicin.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde











Til blodprøvetagning er der altid for lidt personale, da man altid skal vente over 30 min..

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde

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

-  *Det var ikke grundigt nok, bl.a. med hensyn til behandling/medicinering.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Meget informativ.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det har jeg fået lige siden mit første besøg på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er blevet godt underrettet om evt. bivirkninger ved behandlingen af sygdommen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har været fulgt godt op under operationen og bagefter. Jeg har kun ros.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, også så jeg måtte høre efter. Men noget information ville jeg helst være foruden. Der tages altid tid til at jeg kan sunde mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Generelt ja, men vedrørende min specifikke type klart nej!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man skal selv være opmærksom på bivirkninger, undersøgelser, svar på dem og svar på blodprøver.*
Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde

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



Jeg har i mange år kun været i kontakt med den samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Talt med samme læge hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Det var første gang til denne undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har kun snakket med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har kun talt med en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Da jeg er meget hørehæmmet var det min kone, som blev sat ind i det hele på en god måde.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Dygtige sygeplejersker, dygtige læger. NN skal have fem stjerner.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg kommer kun en gang årligt, så det er godt med genopfriskning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har kun talt med samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har kun talt med en.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand




Jeg snakkede kun med en person.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Jeg er tilfreds med den behandling jeg har fået som voksen. Jeg blev diagnosticeret som 12-årig, og jeg synes at den tilgang man har til børn/unge er for dårlig. Jeg har haft den samme læge.*

1) Jeg mener det var en fejl at give mine forældre diagnosen, mens jeg sad sammen med dem. Det forhindrede dem i at reagere som de følelsesmæssigt havde brug for, og der var spørgsmål som de ikke turde stille foran mig. I stedet bør man først tale med forældrene om det i fred og ro, og derefter henvende sig til barnet sammen med forældrene.

2) Jeg synes også der burde være en opfølgning på diagnosen af en psykolog, som kan hjælpe barnet igennem de følelser, der melder sig, når man får en alvorlig diagnose. Måske har nogle forældre også brug for en samtale med en psykolog.

3) Jeg mener generelt, at man skal henvende sig mere direkte til barnet og ikke lade alle beskeder gå igennem forældrene.

Jeg mener heller ikke at forældre bør træffe afgørende valg på deres børns vegne uden at have vendt situationen med en psykolog. F.eks. valgte mine forældre at vores familie og bekendte, skolekammerater og lærere ikke måtte vide noget om mit handicap, fordi det ikke var umiddelbart synligt. Men det har afskåret mig fra at kunne acceptere mig selv som den jeg er, og jeg har arbejdet meget med det sidenhen. Jeg oplevede også, at folk havde forventninger til mig som jeg fysisk ikke kunne præstere, og det er naturligvis hårdt. Det er selvfølgelig ikke noget som ambulatoriet kan bebrejdes, men I burde gøre mere for at vejlede forældre i håndteringen af en svær diagnose.

Som barn følte jeg mig som et vedhæng til mine forældre, frem for et selvstændigt individ, og dermed bidrog ambulatoriets behandling til at marginalisere mig yderligere.

Jeg ved naturligvis ikke hvordan situationen er i dag, men da personalet, som jeg møder, er de samme, ville jeg benytte lejligheden til at sige hvordan et barn møder ambulatoriet. Som sagt i resten af skemaet er jeg ellers glad for den behandling jeg får.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Er i tvivl om medicinen virker rigtigt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Blev henvist til MR-scanning, men måtte vente ca. 10 dage inden henvisningen blev sendt til afdelingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Særdeles tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, bortset fra jeg endnu ikke har fået tid til MR-scanning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



*Det er meget utilfredsstillende, at der ikke findes et neurologisk observatorium i Århus.
At man skal føre anfaldsskema for en voksen hjerneskadet er meget utrygt!*

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Ambulatoriet har været hurtige til at få videre undersøgelser sat i gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



*Jeg er meget tilfreds, også fordi at der bliver lagt vægt på, hvordan jeg opfatter
medicinens virkning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, I har gjort hvad I kunne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg tror læger og afdelingen gør hvad de kan.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ikke behandlet - fik dog udleveret medicin.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fejlinformeret/mangelfuld information vedrørende min epilepsi-form.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



*Det ville være rart, hvis undersøgelser kunne laves på samme dag. Både af hensyn til
arbejde, transport og usikkerhed på det endelige resultat.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde












*Jeg synes at jeg selv skal søge, hvor der er behandlingssteder som gør det endnu bedre
og som min læge så henviser mig til, når jeg kommer med det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde

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

-  *Mine blodprøver, som en gang er taget ved min praktiserende læge, er forsvundet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg tror det er gået fint. Det var mine forældre, der håndterede det til at starte med, fordi jeg kun var 12 år.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid på fremsendelse af journal til egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det tager for lang tid inden egen læge får svar, som pårørende har jeg måttet rykke for svar, da det var vigtigt at egen læge fik oplysningerne, da der var gået 1½-2 måneder. Egen læge får intet svar indenfor en måned. Det er påtalt ved lægen på ambulatoriet, men det hjalp ikke. Det er meget genererende, da min mand går til kontrol hos egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Efter 16 dage havde min egen læge ikke hørt fra ambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ingen kontakt mellem egen læge og afdelingen. Henvist af øjenafdelingen på Århus Kommunehospital.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min egen læge har ingenting gjort, neurologen har videregivet oplysningerne, men lægen har ikke 'behandlet' resultaterne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *På forespørgsel på ambulatoriet fik jeg at vide, at man ikke underrettede egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Min praktiserende læge er blevet god til at lytte til beskeder fra Århus, det var ikke for godt tidlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Har sjældent kontakt med egen læge i forbindelse med min sygdom.

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



Da jeg blev gravid gjorde lægen og sygeplejersken meget ud af, at forklare om min medicin havde bivirkninger, hvordan de ville følge mig noget mere osv. Da jeg så havde født, viste de også interesse for min søn, det er noget der varmer.

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



Vil oplyses bedre.

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



Der mangler koordinering og en faglig kompetent person, der kan give medicin og iagttage om den rette dosis virker eller om det er medicinen, der evt. giver anfald eller afvigende adfærd fra den adfærd, der er observeret tidligere. Kort sagt: et observationsophold på mindst tre måneder, når ny medicin skal køres ind!!

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Jeg fik at vide, at hvis jeg ingenting hørte, var det i orden og jeg har ikke hørt noget.

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



Da min egen læge og afdelingen er uenige om, hvad medicin jeg skal tage bliver jeg let forvirret og utilpas.

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



Jeg har oplevet enkelte gange at min praktiserende læge ikke var helt informeret.

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



Mig bekendt er der ikke den store kontakt, men det er egentlig heller ikke nødvendigt.

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



Egen læge er for dårlig til at videregive information fra sygehuset.

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



Der har mig bekendt aldrig været kontakt.

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



Tilbage melding til egen læge tog over en måned.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand













Neurologisk ambulatorium er for dårlige til at give min læge besked, og det er jeg rigtig træt af, for det er mig, der skal fortælle det hele til min praktiserende læge.












Respondentens svar: Nej











Alder: Uoplyst


Køn: Kvinde

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


-  *Jeg har hos min neurolog (eneste kontaktperson i mit tilfælde), fået fantastisk støtte, behandling og omsorg.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ambulatoriet kan ikke gøre det bedre, når vi taler om besøg. Det er noget andet, når det er telefonisk henvendelse. Her er der tale om ironi og talen ned til.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Kort ventetid, venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været godt tilfreds de år. Har haft den samme læge og ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *For at blive enestående skal ventetiden væk. Jeg er glad for at komme der, og sygeplejerskerne er fantastiske: søde, forstående og tålmodige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var tilfredsstillende. Det var dejligt, at det var samme læge hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Man fornemmer der er en god stemning på afdelingen. Der er villighed til at hjælpe en. Lægen bad mig vise min færdighed til at gå foran andre ventende - det brød jeg mig ikke om.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er tilfreds og godt informeret, når jeg går.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En meget behagelig og dygtig overlæge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har kun været der en gang.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Man ved ikke hvor man skal henvende sig, når man arriverer. Intet skilt med 'modtagelse' eller skranke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi min kone har ligget på F1, så jeg kendte personalet, bl.a. NN, og alle har været så søde. Hun blev opereret af NN. Hun er død nu - altså min kone.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det kan altid blive bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Havde indtryk af, at personalet var dygtige og kompetente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Humoren er tilstede og den er vigtig på et hospital. Sekretæren/sygeplejersken kan huske mit fornavn, hver gang jeg kommer på afdelingen - og der er normalt et år mellem mine besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg er meget glad for det hele, med undtagelse af ventetiden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Den behandling jeg har fået, har været særdeles god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der har aldrig været noget som helst at påpege.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alt har fungeret fuldt ud tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *For megen ventetid. For mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Selvom jeg skulle vente 3-5 måneder på besøg i ambulatoriet, så synes jeg at det hele virkede perfekt og professionelt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand


-  *Fordi mine besøg på neurologisk ambulatorium/afdeling altid har været en god oplevelse med et altid venligt og kompetent personale - både sygeplejerske og læger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg føler, at vi altid har fået en god behandling af alle på afdelingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det var godt, men der var lidt lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fordi de fandt ud af hvad jeg fejlede og kunne hjælpe mig med medicin, så jeg fik det bedre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg fik ændret lægetid til ny dato, så jeg skulle møde på ambulatoriet to gange. Da personale første dag opdagede at jeg boede langt fra Århus, kom jeg til lægesamtale i lægens middagspause med efterfølgende udførelse af undersøgelsen. Det kalder jeg service.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har altid følt mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har kun været her denne ene gang, hvor det gik udmærket. Bortset fra at der er for lang ventetid på næste undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Min eneste indvending er, at der tydeligt manglede ordentlig rengøring overalt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *De har behandlet min sygdom fagligt korrekt. De er lyttende og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi de personer jeg har fast kontakt med på ambulatoriet altid er søde og velforbredte. Er der nogen tvivl, kan jeg altid ringe og er lægen optaget ringer han altid tilbage. Det er i øvrigt dejligt at man er tilknyttet en fast læge og en fast sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har virkelig indtryk af, at lægen er forberedt og ved hvad han taler om, og så er det virkelig en stor hjælp at jeg har været inde ved samme læge de sidste mange gange og jeg håber på at det fortsætter.*


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

 *Stort set tilfreds med personale og oplysning, men det kan blive bedre.*

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

 *Fordi det er fortjent.*


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

 *Velforberedt læge. Kompetente og forståelige svar - ikke 'lægesprog'.*


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

 *Jeg var hos læge mandag morgen og allerede samme formiddag kunne jeg komme til undersøgelse (NN ringede). Resultatet var der allerede kl. 15.00 samme dag.*


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

 *Læge NN og plejepersonalet er ansvarlige og venlige. Jeg er meget tilfreds med behandlingen, fordi min Parkinsons sygdom ikke udvikler sig hurtigt, selv om jeg har haft den i mange år.*


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

 *Jeg er godt tilfreds.*


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

 *Der kan godt være alt for lang ventetid på neurologisk ambulatorie F8 ved blodprøvetagning.*


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

 *De sidste to år har det virket fint i forhold til hvad vi oplevede i NN's tid.*

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

 *Er godt tilfreds med den behandling man får af lægen.*


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

 *Da det som tidligere omtalt er min mening at afdelingen er gode til at sætte patienten ind i sygdommen og få videre behandling sat hurtigt i gang. Jeg håber min udfyldning af skemaet er tilfredsstillende.*


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

 *Der har været en enorm tryghed i hele forløbet. Både før, under og efter operationen. Det, de forskellige personer har sagt, har passet. Da jeg kun har gode erfaringer, har jeg varmt anbefalet neurologisk ambulatorium F.*

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

 *Professionelt personale, alle, selv rengøringspigerne. Alle lytter - fortsæt med det. I giver personlig pleje, man føler sig ikke som et nummer.*


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

 *1: Opdelingen af læger/patienter: en fast læge til unge mennesker, en til handicappede, en til ældre og en til middel. Jeg har en handicappet dreng på 13 år og en normalt fungerende på 18 år med epilepsi.*


2: Lægerne er gode til at lytte.

3: Personalet er gode til at kombinere vores tider.


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

 *Jeg er helt tilfreds med afdelingens arbejde.*


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

 *Jeg kunne have givet fem stjerner, men resultatet fra mit første besøg - en elektrisk undersøgelse - var ikke at finde i min journal. Blev fremskaffet da jeg selv gjorde opmærksom derpå.*


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

 *Det er personrelateret, da jeg har mødt samme læge og lægesekretær flere gange, hvilket giver tryghed.*












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

 *Fordi jeg har været godt tilfreds.*

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

 *Jeg har været ca. 30 år på ÅKH pga. min nyresygdom. Derfor så mange stjerner - enestående.*

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

-  *Generelt fordi jeg som oftest har fået den behandling jeg har forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Generende at der er så lang ventetid til efterfølgende undersøgelse i en anden specialafdeling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Syntes både sekretær og læger var gode til at oplyse hvad der skulle ske osv..*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alt for dårlige parkeringsmuligheder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Afsluttende undersøgelse hos lægen blev adskillige gange forstyrret af mobil-opkald, idet pågældende læge også havde telefonvagt. Det var ret generende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Pga. den manglende information vedrørende min epilepsi-form, men generelt er det godt og medicinen jeg får nu ser ud til at hjælpe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har kun været til en undersøgelse og det gik fint. Folk var flinke og smilende og besvarede mine spørgsmål, men med henblik på videre behandling går der lang tid inden man får en dato - i mit tilfælde til en scanning på Skejby.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Føler jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er tilfreds med, at der holdes øje med min sundhedstilstand efter min sygdom i 1998.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det er mit indtryk, men jeg har også kun været der en enkelt gang indtil videre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er blevet rigtig godt behandlet og de har taget hensyn til min bus til færgen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er mangel på P-pladser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi det er så svært at komme i kontakt med sin læge pr. telefon og sekretæren tror hun er lægen i telefonen og vil næsten ikke lade en snakke med lægen eller lægge en besked.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Det er fordi, den afdeling fungerer bare godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har intet at klage over. Jeg er godt tilfreds med behandlingen på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

**Kommentarer til
Smerteklinikken**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



En times ventetid er for meget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Højst fem min. til læge, men længere til fysioterapeut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Ind før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



En smule manglende indsigt på selve patienten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Har næsten ikke snakket med lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Det har været meget henvendt mod den lægestuderende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Lægen havde åbenbart ingen energi/interesse i jobbet denne dag - det skulle bare overståes.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Følte ikke at lægen virkede tilstrækkeligt interesseret i patientens forklaringer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lægerne lyttede, men svarene var korte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De lyttede meget godt, men der opstår misforståelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Sidste besøg hos lægen varede under et min. Han sendte mig videre til en fysioterapeut, der skrev mig på en venteliste.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja han gjorde og det var dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg syntes, der er for lidt tid til at samtale med lægerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget nedladende og absolut ingen empati, var ikke til hjælp for mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Ved ikke, da jeg kun har været her en gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, både rare, venlige og positive.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det ved jeg ikke, da jeg kun har talt med lægerne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har intet plejepersonale haft.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kunne tænke mig flere alternativer, for få behandlingsmuligheder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Der var ikke røntgen eller prøver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



Informationen var ikke så god, men jeg skulle nok have spurgt mere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der var ingen informationer om hvilke bivirkninger der var ang. medicinen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Og mere end jeg havde forventet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der er ikke sket noget nyt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



'Samtalen' var vel nærmest et 'take it or leave it' - ved ikke hvad en kommende behandling går ud på.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



De ansatte var altid meget flinke og rare at tale med og parat til at hjælpe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Ja, jeg taler kun med det samme personale hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Har kun haft en læge, som var venlig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Nej, ingen tilbagemelding fra sekretærer eller sygeplejerske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Min tilstand er ikke blevet bedre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det tager så utrolig lang tid. Der går lang tid fra man har taget en beslutning til der sker noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har kun været der en gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har prøvet flere slags medicin, dog uden virkning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, og i marts skal jeg til Århus 5 gange og de 3 af gangene med 2 overnatninger - det er jeg meget spændt på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



De har ikke været i kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Laboranten hos egen læge ønsker rekvirering på hvilke blodprøver der ønskes taget og hvortil svarene skal sendes, ikke blot en mundtlig redegørelse om hvilke blodprøver fra patient/klient.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er som om, de ikke vil høre, når jeg siger, at det har den og den sagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der går for lang tid inden praktiserende læge får udskrifter fra smerteklinikken.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har kun været her en gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Er lige startet på smerteklinikken og har endnu ikke talt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Henvist af sygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min egen læge henviste til smerteklinikken med henblik på at finde egnet hypnotisør hjælp. Det var der overhovedet ikke nogen mulighed for. Burde have været givet besked til min læge i forbindelse med indkaldelsen, så ventetiden kunne være undgået og jeg selv kunne have arbejdet videre med det noget før.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt eller opfølgning fra egen tidligere læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Flere læger (faglæger og specialister) har forgæves forsøgt i to år at få mig i behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Kun egen læge jeg har talt med om forløbet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



God behandling af læge og en venlig modtagelse af sekretæren.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det fungerede fint.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ris: efter at have fået syv Gabapentin, måtte jeg stoppe, da mit hjerte begyndte at flimre, så jeg måtte tage Nitroglycerin. Dette meddelte jeg tre dage efter besøget til sekretær/sygeplejerske og har stadig ikke fået nogen respons.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Der var god service, lægen var meget forstående og velforberedt, da jeg kom ind til ham. Sygeplejersken var meget sød og god til at fortælle mig om det der skulle ske i det videre forløb (fysioterapi og psykolog)

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har været godt tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg altid møder forstående personale. Altid opbakning.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



God behandling. Mere fremskridt end hos andre læger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Overensstemmelse mellem det forskellige sundhedspersonales udsagn, men i lægesamtalen ikke en uopfordret opsummering af behandlingsmuligheder internationalt, når den givne behandling er utilstrækkelig. Ikke den store interesse for at lytte til hvilke konsekvenser det har, når bivirkningerne eller den utilstrækkelige behandling ødelægger livskvaliteten totalt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen skal måske lytte til patienten og samtale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det meste er godt og ikke noget der er så dårligt at det er dårligt. Det er meget rart, at man kan ringe og få hurtig hjælp.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg ved det ikke, da jeg ikke er færdigbehandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har to gange oplevet der er aftalt/lovet smertekursus. Der er ikke blevet fulgt op af andet personale - heller ikke af lægen. Til stor frustration, på det tidspunkt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Som 1.gangs patient og med den hurtighed hvorpå jeg er blevet sendt til to forskellige undersøgelser, så er det godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har været indlagt på F1 og fået en utrolig god pleje og omsorg, det samme er tilfældet på smerteklinikken.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fik god behandling, samt en opmærksomhed om min sygdom, som jeg aldrig har fået før.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi behandlingen generelt er god, men de lange ventetider mellem ord og handlingen er forfærdelig lange.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Overlægen motiverede til relevante gavnlige tiltag - og for at sikre at der blev taget fat fik jeg straks en snak med fysioterapeuten.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Man får en god behandling af såvel personale og af NN.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Stor var min glæde da jeg i foråret 2005 efter 4 år med massive smerter og efter diverse læger og fysioterapeuters forsøg på at hjælpe mig, endelig blev henvist til en smerteklinik og kom gennem ventetiden inden første besøg.

Efter at have deltaget i et forsøg med ny medicin startede jeg i november 2005 på en behandling med Lyrica. Det viste sig hurtigt at have for store bivirkninger. Jeg fik at vide af sygeplejersken, at jeg skulle begynde at trappe ud af behandlingen (midt i december). Hun ville så snakke med lægen om det videre forløb, og jeg skulle ringe igen senere i december for at få at vide, hvad lægen havde sagt. Da jeg ringer er sygeplejersken gået tidligt hjem på grund af sygt barn. Jeg aftaler med sekretæren at ringe næste dag. Da jeg ringer dagen efter er sygeplejersken gået tidligt hjem og kan ikke træffes før efter jul. Sekretæren kan ikke finde nogen besked fra lægen/sygeplejersken. Jeg fortsætter med at trappe ud af medicinen og begynder at spise Pamol. Efter jul ringer jeg til klinikken igen for at høre, hvad lægen har sagt/bestemt, der skal gøres. Sygeplejersken undersøger om lægen har givet svar. Det har han ikke, siger hun. Hun vil forsøge at tale med lægen og vi aftaler, at hun ringer, når hun har snakket med lægen. Næste dag ringer jeg igen til klinikken for at høre, hvad lægen har sagt. Sygeplejersken fortæller, at hun har sendt et brev med indkaldelse til samtale med lægen midt i januar. Han er nødt til at tale med mig på klinikken.

Midt i januar er jeg til samtale med lægen på klinikken. Samtalen varer højst et minut. Han siger, der er to muligheder for videre behandling. Behandling med et morfinlignende præparat og behandling med TNS-apparat. Jeg sagde, at jeg jo havde prøvet et morfinlignende præparat, Dolol, uden at det havde nogen tilfredsstillende virkning. Jeg blev så sendt ind til fysioterapeut, der skrev mig på en løs lap papir med besked om, at hun ville sende bud, når der kom et apparat tilbage, som jeg kunne prøve. Midt i februar ringede jeg ind til klinikken, for at høre hvordan det gik med sagen. Der er intet sket endnu.

Der var en vældig punktlighed og omhu, da det drejede sig om deltagelse i forsøget. Efter forsøget er afsluttet, er det som om interessen er forsvundet. Inden jeg startede på forsøget i august måned, blev jeg lovet, at de nok skulle hjælpe mig til at få fundet en løsning, der kan nedsætte mine smerter, hvis ikke forsøget gav en løsning.

Jeg fatter ikke, at jeg skal blive ved med at vente på at få lov til at prøve et apparat til 2000,- kr. I forhold til de omkostninger smerterne giver, er det et meget lille beløb. Firmaerne bag apparaterne ville helt sikkert gerne stille apparaterne til rådighed for Smerteklinikken.

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













Jeg vil sige tak for en enestående positiv oplevelse.

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



Generelt synes jeg, at man får god behandling med besøg på sygehuset.

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

-  *Det personale jeg har talt med, har været flinke og rare, bare ikke kunnet hjælpe mig videre.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget behageligt at tale med både læge og kontaktsygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Altid flinkt og kompetent personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke noget at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg savner måske at der er de samme muligheder som på smerteklinikken i Kbh. Hvad kan smerteklinikken egentlig bruges til?*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der er ingen garanti for, at mine smerter kan fjernes, men der er forsøgt med flere præparater.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg har fået god information om det jeg skal igennem dernede, så jeg synes de skal have ros fra mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Havde forventet interesse og lydhørhed. Pågældende overlæge var meget arrogant og affejende. Spurgte ikke ind til min aktuelle situation og smerteniveau/smertekilde. Ved ikke om han er klar over hvorfor og til hvilket formål han har videregivet mig til behandling. 'Samtalen' varede under 10 min..*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Imødekommende og tog sig god tid til at lytte til mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nedladende, ingen empati, viser åbenlyst at patienten ikke taler sandt. Lyttede ikke. Havde kun interesse i gammel journal fra 1996. Værdigede ikke forud udfyldt skema et blik.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi afdelingen behandlede undertegnede yderst kompetent.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

**Kommentarer til
Demensklubben**

Spørgsmål: 7

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Sidste gang forsinkelse grundet snevejr.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 8

Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?



Min mor kan ikke huske særlig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 9

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



Ja, bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Ja, bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ingen pleje.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Ikke indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Der var ikke brug for plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Har kun talt med overlægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Min mor kan ikke huske særlig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Ja, bestemt - flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



Ja, meget - flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Nogle gange er læger svære at forstå - og så 'tør' man ikke spørge. Jeg vil nødigt tage derind alene.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Har kun været til et besøg og det var ok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Har svært ved at huske, hvad hun har fået at vide.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Er ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Talte kun med overlægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg har kun talt med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ja, meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Det er svært at forstå, jeg gør som de siger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde












Der er kun 'snak' - to gange hos neuropsykolog - minus terapibehandling. Vist grundet økonomi.

Respondentens svar: Nej


Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

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


-  *Det tror vi, men vi er pårørende til vores demente mor og vi ved ikke så meget om kontakten mellem de to.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg afventer den samlede vurdering fra læge og overlægen især, NN, fra demensklinikken, i samarbejde med min praktiserende læge, som er meget vigtigt for mig. På forhånd tak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har været yderst tilfreds med det hele.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Uoplyst
-  *Henvisning var god.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke hørt noget fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ingen opfølgning fra egen læge siden henvisningen for to år siden, kun hvis man selv har kontaktet lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke kontaktet lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Egen læge spørger ikke og følger ikke op.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ved endnu ikke, da der kun lige er startet med undersøgelser.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand

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

 *Jeg var tilfreds med lægen, men der var ikke bestilt tolk eller der var sket et eller andet og tolken var ikke tilstede.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg er tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Vi har givet stjernerne, fordi fra det øjeblik vi trådte ind, blev vores mor behandlet med respekt og værdighed. Det galdt sekretærer, sygeplejerske, læge og laborant. Den ene sekretær hjalp endda med at skubbe vores bil, der sad fast pga. snevejr.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Klinikken er en god og enestående oplevelse, med fin service og forståelse. Men adgangsforhold samt parkering er, når man er gangbesværet, en meget dårlig oplevelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *De var venlige og forstående.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fordi at dialogen med undertegnede blev taget dybt seriøst.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Mit dilemma er: har meget dårlig hukommelse, som jeg håber at kunne få forbedret. Er bekendt med at man i Norge - iflg. min norske svigerdatter - har demente personer i kikkerten og giver, hvis jeg husker rigtigt, 'Abricht'.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *God og behagelig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg er meget tilfreds med det hele, vi talte godt sammen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Uoplyst



Ros.

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



Jeg stoler på at det lægen gør er ok. Personalet er flinke og jeg har følt mig tryk.

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



Ikke noget at klage over.

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



Kun et besøg.

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



De var rare og venlige.

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



Ros.

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



Jeg har følt mig godt behandlet og er fuldt tilfreds indtil videre.

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



God læge, gode spørgsmål, gode svar fra læger.

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



Husker ikke ret godt.

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



Er godt tilfreds i al almindelighed med behandlingen på klinikken.

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



Meget omsorgsfulde og dygtige.

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



Ros for hurtig behandling.

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



Vi er taknemlige over, at vi er omgivet af et dygtigt personale og trygge ved at vi altid kan henvende os, hvis der er noget vi er i tvivl om, og får altid en god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Af to gange er det ikke nemt at danne et samlet indtryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Som pårørende er begge behandlet godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Venlig behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi vi er blevet set og hørt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

**Kommentarer til
Skleroseklinikken**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der kan jo ikke holdes tilbage for sygdom hos lægerne.

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



For det meste er der en del ventetid 10-20 min.

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



Specielt ved et besøg varede det en hel dag.

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



Ja ved mit selvvalgte kontrolbesøg hvert halve år er dejligt og OK!

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



Der er altid nyt at læse. Der ligger tidsskrifter om sygdommen.

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



Stor ventetid i forbindelse med hjemkørsel ved Falck.

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



Den aftalte tid blev overskredet med ca. 20-30 min..


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




Ventetiden var pga. sygdom i personalegruppen.

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


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Det virker ikke som om lægen har tid til at se journalen, inden man bliver kaldt ind.*


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

 *Jeg føler en vis træthed hos lægen.*


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

 *De er altid velforbereede og ved hvordan jeg havde det sidst.*

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

 *Det er meget trygt at blive fulgt af den samme læge siden 1999.*

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

 *De burde have sat sig ind i mit sygdomsforløb.*

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

 *Det er ikke altid at journalerne bliver åbnet og at der bliver taget notater.*

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

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



Der er begrænset tid og man kan føle at det lige skal jappes igennem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg ved det egentlig ikke, jeg får ordnet det jeg kommer for.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har vist dem det kosttilskud jeg tager. Det var ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg oplever lægen som virkelig kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Virker uinteresseret og overfladisk.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Meget tilfreds også når jeg ringer med et spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Jeg snakker altid med den samme plejer, og hun kan huske mig fra gang til gang, det er dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ja de kender meget til sygdommen. Det er dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Hilser ikke når de går forbi dig mens du venter. Er ellers flinke til at vise dig de forskellige undersøgelsessteder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Havde intet med dem at gøre.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

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



Skulle kun snakke med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har ikke været til det, kun samtaler.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er nogle år siden jeg har været i scanner og fået undersøgt lungerne. Der var ingen ventetid, fem minutter, så kan man lige slappe af inden man skal ind.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg oplever ikke, at prøvetagning er et problem, snarere det at vente på Falck er en belastning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden i forbindelse med scanning på Skejby er hård. Både ventetiden på scanningen - altså før scanningen - men også ventetiden på resultatet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, pga. sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Skal trække tingene ud af lægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Hvis jeg var i tvivl, så spurgte jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har det heldigvis godt lige nu, så informationer er ikke så aktuelle lige nu, men fremtiden kender jeg jo ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er gode til at fortælle om bivirkninger med vandladningen bl.a. Så det har jeg det godt med nu.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Undersøgelsesresultater bliver ikke givet videre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Gerne mere info.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Jeg har ikke talt med flere forskellige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg snakkede kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Taler kun med læger. Der mangler dog kontinuitet i konsultationerne når det er en 'ny' læge hver gang. Vi skal derfor starte helt forfra hver gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De er altid velforberedte, de har kigget papirerne igennem. Det var en lægekvinde. Hun vidste godt hvad det drejer sig om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Plejepersonalet lover at undersøgelsesresultater bliver sendt til dig - det sker ikke, hvem har ansvaret?

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Talte kun med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ja, for I kan jo ikke helbrede mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg bliver ikke indkaldt til kontrolbesøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ja meget. De følger en. Det er en stor tryghed, at vi har dem, de kommer også på Ry.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Var i forbindelse med afdelingen flere gange i en årrække før man tog mine symptomer seriøst. Ville ønske at processen havde været hurtigere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Virker for overfladisk og tilfældig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Henvisning er Ok fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg ved ikke noget om kontakten endnu, da sygdommen lige er blevet opdaget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Var til undersøgelse hos lægen fredag og fik besked at jeg kunne ringe til egen læge onsdag ang. henvisning til fysioterapi. Lægen fik først besked fra skleroseklinikken efterfølgende uge, efter at jeg selv havde rykket for henvisningen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg aner ikke om min læge har snakket med neurologisk ambulatorium.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg har lige fået ny læge pga. dårligt samarbejde mellem lægen og undertegnede angående sklerosen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge har ingen kontakt med afdelingen eller mig i forbindelse med min sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har lige fået en ny læge og har først lige været på besøg hos ham.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ja det må den have været. Jeg har kun hørt godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke været i kontakt med egen læge i forløbet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke haft brug for så meget kontakt med egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Uoplyst




Undersøgelsesresultater er blevet glemt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


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

 *Tilfreds med mødet i afdelingen hver gang. Sygeplejerskerne har altid tid til eventuelle spørgsmål.*

Jeg har haft min 7½ år gamle datter med på afdelingen for at afmystificere alt det hospitalssnak derhjemme.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Pga. personalet - alle er rare og venlige.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg er blevet godt modtaget i ambulatoriet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er ny i klinikken. Har modtaget en god behandling.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg får altid en god behandling, når jeg er der.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg får altid en god behandling, både når jeg ringer og når jeg er til undersøgelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Grunden til at jeg ikke giver fem stjerner: hvis der har været ventetid, har man det indtryk at ens eget besøg bare skal overstås hurtigst muligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det kan jo altid blive bedre, men I klarer det nu godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


 *Jeg føler mig altid godt modtaget. Jeg bliver mødt af seriøse og venlige mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi at det er sådan en rar afdeling at komme op på, da man altid får et skulderklap.*


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

 *Ville være rart, hvis lægen havde læst lidt i journalen inden man kom ind.*


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

 *Hvis jeg var tilknyttet en fast læge ville jeg kunne give fem stjerner.*

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

 *Altid god tid og venlige mennesker.*


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

 *Mødt et venligt personale.*

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

 *Venlig modtagelse og rimeligt hurtigt, for det meste og helst den samme læge.*


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

 *NN er noget arrogant i sin fremtoning, og er ikke god til at lytte. Ellers ville afdelingen have fået fem stjerner.*


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

 *Mere personlig information.*


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

 *Da jeg i bund og grund kun har haft positive oplevelser i forbindelse med min kontakt med klinikken på trods af sygdommen. Samt der er en høj faglig ekspertise, hvilket er rart og at de kender én.*










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

 *Jeg er altid glad for at komme på skleroseafdelingen. Det er dejligt, at de følger ens sygdom. Jeg havde et grimt attack for år tilbage, hvor NN så skrev mig op til et ophold på Ry. Jeg var nervøs for at se andre med den sygdom. Det blev min redning. Nu*

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

 *God og venlig betjening.*

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

-  *Fik en god behandling. Er glad for at det er den samme læge, hver gang. Det giver tryghed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er ikke neurologisk ambulatorium der er problemet, men Randers Kommune, når f.eks. arbejde skal føres ud i livet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er blevet godt behandlet. Kunne ønske mere konkret hjælp mht. medicinering. Da det ofte er kroniske sygdomme der behandles på afdelingen, mener jeg at man burde tænke i, at perioden fra man får diagnosen til man kommer i medicinsk behandling burde have større opmærksomhed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har fået en god behandling på afdelingen og selv om ventetiden til hjemkørslen har været lang, har I sørget godt for os.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Uoplyst
-  *Fordi der har været en god behandling og man er blevet spurgt til og har fået lov at sige det, der er relevant for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg synes behandling og undersøgelse virker for overfladiske - du får ikke lov at stille dine spørgsmål. Var det bedre med en gang årligt til en mere grundig undersøgelse og samtale om evt. nye behandlingsmuligheder.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er tilfreds. Lægen måtte godt have lidt mere tid til at drøfte problemer i forbindelse med sygdommen, 10 min. er ikke meget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke tidligere i forbindelse med min sygdom fået så god behandling. Flyttede for ½ år siden til Jylland.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Afdelingen er velorganiseret med systematisk dokumentation på patient og forløb. Personalet er fornemt og tiltaler patienten på professionel men også venlig vis. Sammenlignet med andre afdelinger er det enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg bliver altid modtaget med smil. Der bliver lyttet til mig og mine spørgsmål besvares - der er altid en god dialog. Jeg har kunnet ringe, hvis der var noget, jeg var i tvivl om.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Er udmærket tilfreds med personalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er godt tilfreds - men der er altid plads til forbedringer. F.eks. mere info, når diagnosen stilles.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er forholdsvis nydiagnosticeret, så det er nyt for mig at komme på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde