

Udvalgte resultater fra patienttilfredshedsundersøgelsen på Århus Sygehus 2006

Med denne patientundersøgelse er der nu fire gange gennemført detaljerede tilfredshedsundersøgelser på hele Århus Sygehus. Undersøgelserne er gennemført med cirka to års mellemrum i 2000, 2002, 2004 og 2006.

I 2006 har 21 afdelinger deltaget i undersøgelsen, og der er udarbejdet i alt 57 forskellige rapporter til de medvirkende afdelingers forskellige patientgrupper. Rapporterne rummer afdelingernes detaljerede resultater, herunder mange kommentarer fra patienterne til de enkelte delambulatorier og sengeafsnit. Disse rapporter danner grundlag for afdelingernes løbende kvalitetsarbejde.

I alt er der i 2006 udsendt 18.084 spørgeskemaer til patienterne på Århus Sygehus. Og der er kommet 9.894 skemaer retur. Det giver en samlet svarprocent på 54,7 %. For de indlagte patienter var procenten 51,2 %, for de ambulante var den 57,5 % og for de kirurgiske og medicinske dagpatienter var den henholdsvis 62,2 % og 51,4 %. I forhold til tidligere undersøgelsesrunder har svarprocenten denne gang været let vigende.

I undersøgelsen er det stort set de samme spørgsmål som er stillet til patienterne som i de tidligere undersøgelsesrunder. Som noget nyt er patienterne dog denne gang blevet spurgt om de i deres kontakt med afdelingen fik udleveret et kort med navn på en person de kunne kontakte. Og der er stillet et spørgsmål om de pårørendes kontakt til afdelingen.

Udover dette notat og de 57 afdelingsrapporter er der udarbejdet 4 tværgående rapporter for henholdsvis indlagte patienter, ambulante patienter, dagkirurgiske og dagmedicinske patienter for hele Århus Sygehus. Her kan man se alle afdelingernes resultater for 2006 på alle spørgsmål specificeret på de mindste organisatoriske enheder, sengeafsnittene og delambulatorierne.

Endelig kan resultaterne fra alle 4 undersøgelsesrunder 2000, 2002, 2004 og 2006 ses på sundhed.dk på det detaljeringsniveau man ønsker. Her kan man også se patienternes mange kommentarer til de enkelte afdelinger.

I dette notat skal der gives et overblik over hovedtendenser i det meget omfattende materiale.

Patienterne er i 2006 i lighed med de tidligere undersøgelser bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til den enkelte sygehusafdeling. 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt". En oversigt over "helhedsspørgsmålets" variation mellem afdelinger og undersøgelsesrunder kan ses i Bilag 1. Her ser man både på de indlagte, de ambulante patienter og dagpatienters helhedsvurderinger. Tallene angiver den andel af patienterne, der har krydset "Enestående" eller "Godt". I kolonnen "Eventuel afsnitsvariation" er angivet resultaterne for henholdsvis "det bedste" og "det dårligste" underafsnit under den pågældende afdeling. En tabel som rummer megen information fra 41.901 patienter.

Helt overordnet for det samlede Århus Sygehus er målingen for 2006 udtryk for en fastholdelse af det niveau, der blev opnået i 2004. Ser man resultatet over hele perioden fra 2000 til 2006 er der tale om en klar fremgang for både indlagte patienter, ambulante patienter og dagpatienter. Da Århus Sygehus ikke eksisterede i 2000 og 2002 er sammenligningen for disse år sket med udgangspunkt i de nuværende afdelingers resultater som de så ud da de lå på de daværende sygehuse Århus Kommunehospital, Århus Amtssygehus, Odder Centralsygehus og Samsø Sygehus.

Helhedsvurdering for hele Århus Sygehus – indlagte

For de indlagte patienter i 2006 på hele Århus Sygehus var der 82,1 % af patienterne, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Det er det hidtil bedste resultat for hele Århus Sygehus. Et resultat der dog svarer meget til det seneste resultat fra 2004, hvor 81,9 % gav denne karakter. Det er dog værd at bemærke, at de indlagte patienter ved hver måling har givet udtryk for lidt højere tilfredshed end ved sidste måling. Således var procenterne i 2000 og 2002 henholdsvis 79,7 % og 81,0 %.

Helhedsvurdering for hele Århus Sygehus – ambulante

De ambulante patienter er også bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til ambulatoriet. For de ambulante patienter på hele Århus Sygehus var der 85,5 %, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Ved sidste måling i 2004 var tallet 85,8 %. Mellem de to sidste målinger er der således tale om en marginal tilbagegang. Ser man på det lange sigt, kan man sige, at man har fastholdt en fremgang. Således var procenterne i 2000 og 2002 henholdsvis 82,5 % og 84,9 %.

Helhedsvurdering Dagpatienter

Patienterne er også her bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til dagklinikken. For dagpatienter på hele Århus Sygehus, altså både kirurgiske og de medicinske, var der 89,5 %, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Tallet var 90,4 % for de dagkirurgiske patienter og 88,0 % for de dagmedicinske patienter. Det er lidt mindre end det hidtil bedste resultat for hele Århus Sygehus ved sidste måling i 2004, hvor tallet var 90,3 % for alle dagpatienter.

Afdelingsbevægelser

Det er selvfølgelig positivt, at der for det samlede store sygehus over tid ses positive udviklinger. Men det interessante i et kvalitetsperspektiv er, hvad der er sket på de forskellige afdelinger. Ses der på udviklingen i helhedsvurderingen for sygehusets afdelinger er der flere afdelinger, der er gået frem end tilbage. Det gælder både for sengeafdelingerne og ambulatorierne. Her ses på ti markante udviklingstræk, der sætter de forskellige afdelinger i fokus. Det talmæssige grundlag for konklusionerne fremgår af notatets Bilag 1:

- Først og fremmest må man glæde sig over, at der er afdelinger, som har ligget på et højt niveau igennem hele måleperioden fra 2000 til 2006. Det gælder de indlagte på Tand- Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O (92,2 % i 2006, hvor den var 92,0 i 2000). Det gælder de indlagte på Plastikkirurgisk Afdeling Z (90,9 % i

2006, hvor den var 96,3 i 2000). Det gælder Kirurgisk Dagklinik i Odder (92,6 % i 2006, hvor den var 88,6 i 2004, hvor klinikken blev målt første gang). Og det gælder Dagkirurgisk Center, der hører under Anæstesiologisk Afdeling (91,7 i 2006, hvor den var 95,0 % i 2000)

- Så er der nogle afdelinger, der er gået markant frem. Det er først Onkologisk Afdeling D, hvor de indlagte patienter er gået fra 75,1 % "enestående/godt" i 2000 til hele 91,5 % i 2006. For hver gang, der er målt, er der sket en lille forbedring. En konstatering, der er god i netop disse dage, hvor der rejses kritik fra cancer-patienterne i en landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelse.
- Tilfredsheden hos de indlagte patienter på Neurologisk Afdeling F er gået frem. Fra 78,3 % "enestående/godt" i 2000 til 85,9 % i 2006. For hver gang der er målt, er der sket en lille forbedring. Og her kan det flotte resultat suppleres med, at der er sket det samme blandt afdelingens ambulatoriepatienter fra 83,9 % til 92,9 %. Også her er der sket små forbedringer ved hver måling
- Tilfredsheden hos de indlagte patienter på Medicinsk Afdeling M er gået fra 69,5 % "enestående/godt" i 2000 til 81,6 % i 2006. Hver gang der er målt er der sket en lille forbedring. Også her kan resultatet suppleres med, at der i samme periode er sket det samme blandt afdelingens ambulatoriepatienter fra 78,8 % til 86,6 %.
- På Reumatologisk Afdeling U havde man indtil 2004 kun oplevet fremgang i de indlagte patienters oplevelser hver gang der blev målt. Med en start i 2000 på 74,3 % nåede man i 2004 op på 86,9 %. En udvikling som denne gang har fået et mindre tilbageslag med en måling på 81,6 %. Til gengæld kan afdelingens patienter glæde sig over, at fremgangen er fortsat på afdelingens ambulatorium, fra 77,7 % i 2000 til 86,1 i 2006
- På Audiologisk Afdeling har man fra afdelingens første måling i 2002 kun oplevet fremgang blandt afdelingens patienter. I 2002 var procenten 73,0 % og i 2006 er den hele 88,0 %.
- I den mere problematiske ende finder man Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L. De indlagte patienter er i deres vurdering her gået fra et niveau på 79,7 % "enestående/godt" i 2000 til 68,5 % i 2006. Også her er der sket en lille ændring hver gang der er målt, blot hver gang til det værre. Her ligger afdelingens ambulatorium i 2006 på et niveau på 75,3 %. Lidt dårligere end i 2000.
- Lidt på samme måde kan udviklingen ses på Lungemedicinsk Afdeling B, der blandt de indlagte patienter er gået fra et niveau på 86,4 % "enestående/godt" i 2000 til 79,6 % i 2006. Også her er der hver gang, der er målt sket en lille ændring til det dårligere. Her har afdelingens ambulatoriepatienter til gengæld oplevet en markant fremgang fra 2004 til 2006 fra 72,8 % til 80,4 %.
- På Medicinsk Gastroenterologisk Afdeling V har de indlagte patienter ved tre målinger i træk ligget problematisk lavt. Den laveste måling var i 2002, hvor helhedsvurderingen lå på 60,8 %. Ved denne fjerde måling kan der konstateres en klar fremgang, fra 61,8 i 2004 til 72,0 % i 2006. Desværre ligger afdelingens

ambulatoriepatienter på et problematisk lavt niveau ved målingen i 2006, nemlig 63,4 %, hvilket er det hidtil laveste, der er målt på afdelingen.

- På Medicinsk Kardiologisk Afdeling A har de indlagte patienter ved de seneste tre målinger ændret vurdering af afdelingens sengeafsnit fra 83,6 % i 2002 til 70,9 % i 2006. Afdelingens ambulatorium er ikke målt ved målingen i 2006 på grund af omstrukturering.

Andre afdelinger har oplevet mindre markante frem og tilbagegange som kan læses ud af Bilag 1. I bilaget kan man også læse, at der kan ses endnu større variationer i patienttilfredsheden imellem de mindre organisatoriske enheder. Kun enheder med mindst 20 svar er nævnt i oversigten. På afsnitsniveau er der i hele måleperioden fra 2000 til 2006 på Århus Sygehus målt variationer i helhedsvurderingen fra 57,7 % og helt op til 100 %.

Udviklinger i undersøgelsens detaljerede spørgsmål

Når den overordnede samlede vurdering over tid er positiv er det selvfølgelig af interesse at se hvordan dette måtte afspejle sig i de mange forskellige detaljerede spørgsmål til de forskellige patienter. I Bilag 2 og 3 kan man se svarene for de stillede spørgsmål til henholdsvis indlagte og ambulante patienter for hele Århus Sygehus. Der er sat fokus på andelen af ubetinget positive svar, eller om man vil de optimale svar. Svarene for de stillede spørgsmål er vist for år 2000, 2002, 2004 og den nyeste måling i 2006. Det er altså også her det lange sigt, der sættes fokus på.

Først og fremmest viser Bilag 2 og 3, at når der ses på resultatet på sygehusniveau er der en positiv udvikling i materialet. De indlagte og ambulante patienter i 2006 oplever næsten alle spørgsmål mere positivt i 2006 end i 2000, medens ændringerne fra 2004 til 2006 er marginale.

Blandt de *indlagte patienter* er det værd at bemærke, at der ses fremgang i patienternes oplevelse af at lægerne lytter mere, at patienterne er mere tilfredse med den information de får, at patienterne oplever, at der er mere sammenhæng i det forskellige ansatte siger og at behandlingen er bedre tilrettelagt, at patienten oplever at skulle tale med færre forskellige læger end tidligere. Også lokalerne er der større tilfredshed med, ligesom samspillet mellem sygehusafdelingen og den praktiserende læge opleves mere positivt end tidligere. Det sidste tal skal dog tages med et vist forbehold, da der er ændret marginalt i spørgsmålsformuleringen.

De nævnte ændringer er ikke dramatiske, men det er ændringer, der tilsammen viser, at kvalitetsudviklingen ifølge patienterne går i den rigtige retning.

På et punkt er de indlagte patienter dog blevet mere utilfredse i den betragtede periode. Patienterne oplever, at man skrives hurtigere ud end tidligere. En udvikling som dog synes mindsket med målingen fra 2004 til 2006. Og i samme kritiske retning, om end i mindre omfang, må man også bemærke, at der ikke er fremgang i de centrale spørgsmål om tilfredsheden med behandlingen af sygdommen, i spørgsmålet om den menneskelige støtte og omhyggeligheden i sygeplejen.

Blandt de *ambulante patienter* er det værd at bemærke, at der ses fremgang i patienternes oplevelse af at lægerne lytter mere, er mere velforberedte når de møder patienten, samt at der er mindre ventetid. Endelig giver patienterne mindre udtryk for kritik af at skulle tale med for mange forskellige læger. Og sidst men ikke mindst oplever patienterne i dag i højere grad at de får den information de har brug for end ved den første måling i 2000.

Kontaktkort

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 indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I denne forbindelse er det valgt i 2006-undersøgelsen at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort.

På Århus Sygehus oplyser 46,6 % af de indlagte patienter, at de har fået udleveret et kort. Blandt de ambulante patienter er tallet 45,9. På Skejby Sygehus var de tilsvarende tal henholdsvis 44,7 % og 37,4 %. Tallene er altså lidt bedre på Århus Sygehus end på Skejby Sygehus, men afspejler alligevel, at der endnu ikke er tale om en fast rutine på de forskellige afdelinger.

Det er øjensynligt, at den nye rutine med udlevering af kontaktkort er indført i forskelligt omfang på de enkelte afdelinger og afsnit. Der er meget store variationer i den grad patienter oplever at have fået udleveret kortet. For eksempel er der på Akut Hjertemedicinsk afsnit på Kardiologisk Afdeling A kun 8,7 % af patienterne, der har oplevet at få et kontaktkort, mens det er hele 89,7 % af de onkologiske patienter på Patienthotellet. For en samlet oversigt over de enkelte afdelingers evne til at udlevere kortet henvises til www.sundhed.dk, hvor der nu ligger patientsvar om kortudleveringen for Århus Sygehus og Skejby Sygehus. Senere på året vil man også her kunne finde svarene fra patienterne på Randers Centralsygehus og Silkeborg Centralsygehus.

Kvalitetsafdelingen
30. juni 2006

Bilag 1. Helhedsvurdering på Århus Sygehus 2000, 2002, 2004 og 2006.
(N = 41.901)

		Indlagte patienter		Ambulante patienter		Dagpatienter	
		4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation
Medicinsk- Endokrinologisk Afdeling C	2006	78,7	(74,3-82,5)	88,1	-	88,7	(87,5-89,7)
	2004	73,7	(65,3-83,3)	84,4	-	75,4	-
	2002	79,1	(76,5-81,9)	89,1	-	82,6	-
	2000	75,6	(72,0-77,5)	82,6	-	84,0	-
Kirurgisk Afdeling P	2006	76,5	(67,9-82,6)	86,8	(84,1-86,6)	86,1	(82,9-91,5)
	2004	75,4	(72,8-79,3)	85,2	(78,3-86,3)	91,2	(87,3-92,5)
	2002	78,5	(74,7-82,5)	90,3	(88,3-97,0)	-	-
	2000	69,4	(59,7-75,9)	83,6	-	-	-
Medicinsk- Kardiologisk Afdeling A	2006	70,9	(64,9-78,9)	-	-	-	-
	2004	79,2	(71,6- 95,5)	90,8	-	92,4	-
	2002	83,6	(75,0-91,3)	87,2	-	95,9	-
	2000	76,4	(72,9-79,6)	86,9	-	94,9	(90,0-95,6)
Hæmatologisk Afdeling R	2006	81,1	(75,9-87,5)	92,4	-	85,1	-
	2004	82,7	(78,7-86,1)	94,5	-	89,9	-
	2002	82,7	(79,1-86,7)	89,4	-	84,9	-
	2000	64,5	(61,7-68,1)	83,4	-	80,8	-
Dermato- Venerologisk Afdeling S	2006	77,1	-	83,6	(75,9-87,8)	79,2	-
	2004	81,6	(80,0-82,9)	81,9	(76,7-88,8)	-	-
	2002	67,4	(67,1-67,6)	78,0	(71,9-86,0)	-	-
	2000	75,9	(71,9-79,7)	77,3	(60,7-82,4)	-	-
Geriatrisk Afdeling G	2006	84,5	(72,4-91,9)	96	-	-	-
	2004	84,6	(70,6-95,7)	100	-	-	-
	2002	80,0	(81,8-84,6)	-	-	-	-
	2000	86,3	(85,0-88,0)	94	-	-	-
Lungemedicinsk Afdeling B	2006	79,6	(75,8-81,4)	80,4	(80,2-81,3)	91,5	-
	2004	81,8	(65,2-90,2)	72,8	(71,9-73,1)	91,8	-
	2002	86,3	(77,5-92,8)	81,4	(77,6-83,5)	90,4	-
	2000	86,4	-	83,6	(81,6-86,1)	82,9	-
Onkologisk Afdeling D	2006	91,5	(87,5-97,6)	80,0	-	93,2	-
	2004	91,3	(85,3-95,6)	78,3	-	92,9	(90,9-94,4)
	2002	89,9	(81,1-95,2)	86,9	-	90,1	(88,7-91,3)
	2000	75,1	(65,3-82,8)	87,3	-	89,9	(86,2-94,1)

Fortsat...		Indlagte patienter		Ambulante patienter		Dagpatienter	
Andel svar "enestående" eller "godt" i %		4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation
Ortopædkirurgisk Center E	2006	84,5	(79,6-91,5)	83,6	(77,8-93,9)	-	-
	2004	86,5	(73,8-95,3)	82,3	(70,8-89,6)	-	-
	2002	84,1	(75,9-100,0)	85,1	(73,5-93,7)	-	-
	2000	85,5	(78,8-95,7)	75,6	(67,3-81,2)	-	-
Neurologisk Afdeling F	2006	85,9	(81,8-90,7)	92,9	(81,0-97,9)	-	-
	2004	84,0	(80,2-90,5)	86,3	(75,0-94,0)	-	-
	2002	80,7	(79,2-81,3)	85,1	(69,0-92,0)	-	-
	2000	78,3		83,6	-	-	-
Neurokirurgisk Afdeling NK	2006	87,2	(80,6-88,6)	83,3	-	-	-
	2004	88,3	-	88,0	-	-	-
	2002	75,1	-	85,8	-	-	-
	2000	83,6	-	87,5	-	-	-
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	2006	81,2	-	78,8	-	88**	-
	2004	82,5	-	83,1	-	85	-
	2002	80,5	-	79,3	-	73	-
	2000	82,9	-	76,1	-	-	-
Øjenafdeling J	2006	94,6	-	88,9	-	91,5	-
	2004	90,8	-	90,9	-	93,0	-
	2002	-	-	87,0	-	-	-
	2000	-	-	91,2	-	-	-
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L	2006	68,5	-	75,3	-	87,2	-
	2004	70,4	(69,2-71,6)	81,8	-	94,9	-
	2002	76,5	(76,1-76,9)	71,1	-	-	-
	2000	79,7	(77,1-82,4)	77,9	-	-	-
Medicinsk Afdeling M	2006	81,6	(78,6-82,6)	86,6	-	-	-
	2004	78,3	(71,4-80,6)	86,6	-	-	-
	2002	76,3	(71,0-79,0)	84,1	-	89,6	-
	2000	69,5	-	78,8	-	86,7	-
Anæstesiologisk Afdeling	2006	88,2	-	-	-	91,7	-
	2004	94,4	-	-	-	93	-
	2002	93,7	-	-	-	94	-
	2000	93,6	-	-	-	95	-
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O	2006	92,2	-	90,1	(87,3-95,8)	-	-
	2004	87,6	-	94,3	(94,0-94,9)	-	-
	2002	93,8	-	88,0	(84,1-90,9)	-	-
	2000	92,0	-	89,0	(88,4-90,0)	-	-

Fortsat...		Indlagte patienter		Ambulante patienter		Dagpatienter	
Andel svar "enestående" eller "godt" i %		4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation
Reumatologisk Afdeling U	2006	81,6	-	86,1	(84,4-94,9)	92,2	-
	2004	86,9	-	85,4	(83,7-91,5)	92,8	-
	2002	83,7	-	82,9	(82,4-83,0)	-	-
	2000	74,3	-	77,7	(74,3-90,2)	-	-
Medicinsk Afdeling V	2006	72,0	-	63,4	-	83,7	-
	2004	61,8	-	79,3	-	83,5	-
	2002	60,8	(57,7-66,1)	77,3	-	80,0	-
	2000	68,0	-	76,4	-	84,8	-
Plastikkirurgisk Afdeling Z	2006	90,9	-	91,3*	-	-	-
	2004	87,3	-	84,0	-	-	-
	2002	91,4	-	88,3	-	-	-
	2000	96,3	-	88,5	-	-	-
Samsø Sygehus	2006	93,0	-	94,0	-	-	-
	2004	85,5	-	94,0	-	-	-
	2002	89,2	-	91,0	-	-	-
	2000	88,6	-	90,8	-	-	-
Kirurgisk Dagklinik, Odder	2006	-	-	-	-	92,6	-
	2004	-	-	-	-	88,6	(77,8-94,4)
	2002	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-
Medicinsk Dagklinik, Odder	2006	-	-	95,3	-	93,7	-
	2004	-	-	89,8	(88,2-93,8)	-	-
	2002	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-
Arbejdsmedicinsk Klinik	2006	-	-	78,8	-	-	-
	2004	-	-	-	-	-	-
	2002	-	-	-	-	-	-
	2000	-	-	-	-	-	-
Århus Sygehus ***	2006	82,1	(64,9-97,6)	85,5	(75,9-97,9)	89,5	(82,9-91,5)
	2004	81,9	(65,2-95,7)	85,8	(70,8-94,9)	90,3	(77,8-94,4)
	2002	81,0	(57,7-100,0)	84,7	(69,0-97,0)	88,7	(88,7-91,3)
	2000	79,7	(59,7-95,7)	82,5	(60,7-90,2)	88,0	(86,2-95,6)
Århus Amt	2004	82,8	(53,1-99,1)	85,5	(63,8-98,5)	92,0	(75,4-96,6)

* Plastikkirurgisk ambulatorium incl. Sygepleje-ambulatoriet

** Audiologisk Afdeling, henhørende under Øre-, Næse-, Halsafdelingen

*** Når der laves sammenligninger for hele Århus Sygehus for årene 2000 og 2002 består dette samlede resultat af de nuværende afdelinger på de daværende sygehuse Århus Kommunehospital, Århus Amtssygehus og Samsø Sygehus.

Bilag 2. 15 tilfredshedsspørgsmål for indlagte patienter på Århus Sygehus 2000-2006.

Andel optimale svar i % (Ja-svar)	2000 (N=3.540)	2002 (N=3.578)	2004 (N=3.680)	2006 (N=3.380)
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	85,6	85,9	86,1	87,2
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	83,3	82,8	83,8	83,2
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	77,9	80,5	80,6	80,7
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	84,6	84,1	85,3	84,6
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	84,8	85,6	86,3	85,0
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")	73,4	74,3	75,6	76,3
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger)	72,3	73,4	73,2	74,9
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	73,7	74,3	74,7	76,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstue, bad, toilet mv.)	65,0	66,7	72,3	68,9
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	86,8	86,4	83,8	85,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	79,1	79,0	79,3	80,4
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)	-	-	-	86,9
Har samspillet med din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	69,4	72,4	73,1	74,3
Andel optimale svar i % (Nej-svar)				
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige læger under din indlæggelse?	77,6	80,3	81,5	81,5
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse?	83,6	84,3	84,9	84,5

Bilag 3. 11 tilfredshedsspørgsmål for ambulante patienter på Århus Sygehus 2000-2006.

Andel optimale svar i % (Ja-svar)	2000 (N=4.114)	2002 (N=4.463)	2004 (N=4.718)	2006 (N=4.544)
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	62,5	65,2	67,2	66,2
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	74,0	74,1	76,0	76,7
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	80,8	83,0	83,5	83,7
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	91,6	91,7	92,5	92,0
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget?(røntgen eller prøvetagning)	73,1	75,5	77,5	76,9
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	73,1	76,0	77,3	77,2
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	76,4	78,2	79,6	78,8
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	81,0	82,1	84,0	82,5
Har kontakten til din praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	74,3	75,4	75,3	75,7
Andel optimale svar i % (Nej-svar)				
Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?	75,0	76,6	76,7	78,0