

Medicinsk Ambulatorium, Afd. V  
Århus Sygehus  
4. runde



Medicinsk Ambulatorium, Afd. V

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto:ljn@ag.aaa.dk)

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

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 677

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

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

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

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

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

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambulato-  
rium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-  
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om  
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

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

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

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

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

**Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset**

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

**Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet**

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

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

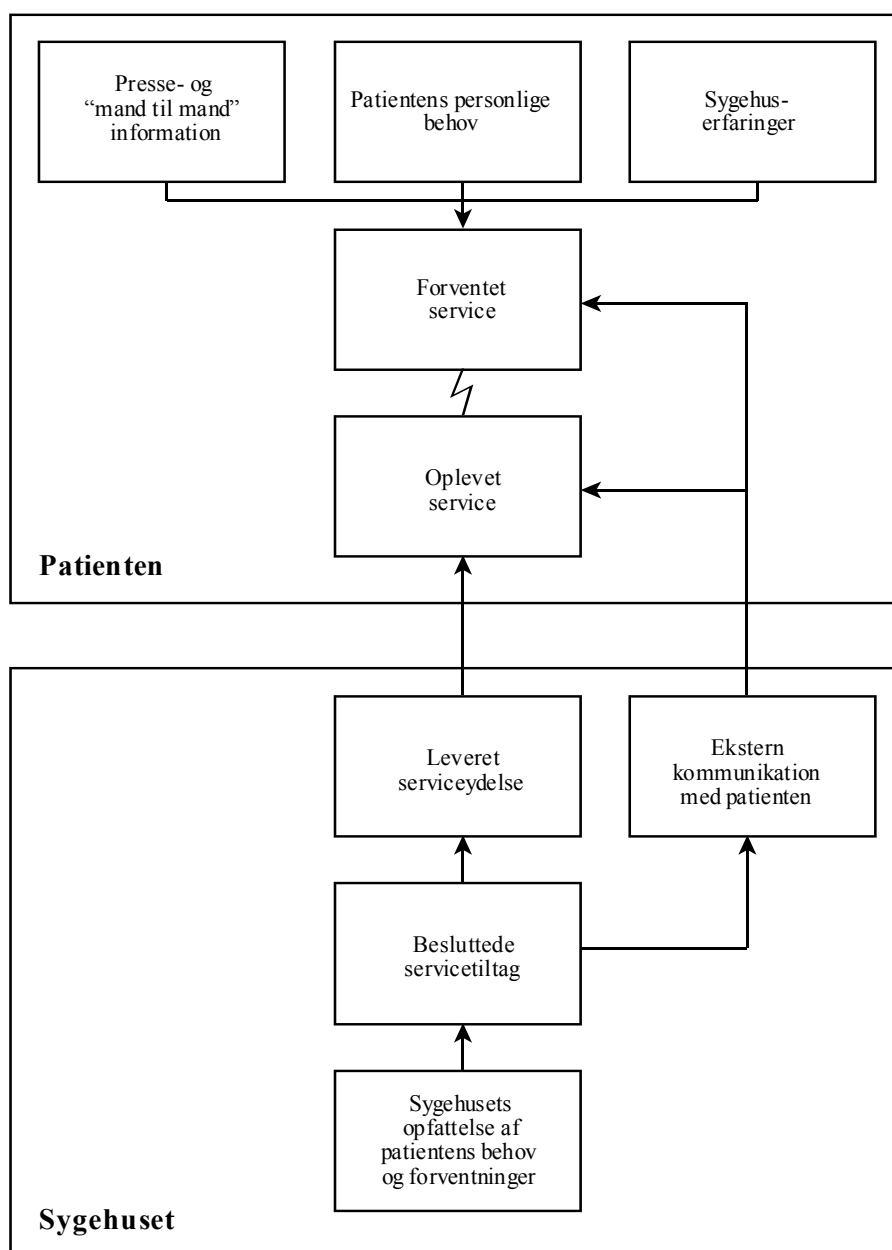
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



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

# Metode

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen  
Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Medicin intern, hepato og gastroenterologi
Antal indlagte	1570
Heraf akut indlagte	965
Heraf planlagte	605
Gennemsnitligt antal sengedage	4,8
Belægningsprocent	89,1
Antal senge	26
Enestuer	2
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	9891
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	18,5
Plejepersonalestillinger	42
Lægeseekretærstillinger	9,8
Samlet budgetramme	45
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

## **Afdelingen**

Medicinsk Afdeling V på Århus Sygehus er en intern medicinsk afdeling med speciale i leversygdomme (hepatologi) og mave-tarmsygdomme (gastroenterologi). Afdelingen har landsdelsfunktion inden for grenspecialerne og har basisfunktion i forhold til de internt medicinske patienter.

Etablering af afdelingen i 1992 har forbedret kvaliteten af pleje og behandling af jyske patienter, som nu kan tilbydes specialistbehandling på højt niveau. Det drejer sig fx om medicinsk behandling af inflammatoriske tarmsygdomme, behandling af forhøjet blodtryk i portåren med komplikationer i form af åreknuder med blødning i spiserøret, bugvattersot, autoimmune leversygdomme, specielle former for leverkræft og underernæring.

Afdelingen er uddannelsessted for speciallæger i medicin og i lever- og mavetarmsygdomme. Mange af lægerne er derfor ansat i stillinger, der indgår i de pågældende uddannelser. Afdelingen indgår ligeledes i universitetets studenterundervisning af vordende læger, og der er altid studerende under oplæring på afdelingen. Som led i tilknytning til universitetet er der på afdelingen ansat 1 professor, 5 lektorer samt flere kliniske lærere. Specialernes forskningsområder er under hurtig opbygning.

Afdelingen er desuden uddannelsessted for sygeplejestuderende og social og sundhedsassistenter og har ansat en uddannelsesansvarlig sygeplejerske til dette område.

## **Sengeafdelingen**

Afdelingen har et sengeafsnit V. I afsnittet er der to enestuer, seks tosengsstuer og en firesengsstue. Der er bad og toilet på alle stuer.

Afdelingen har eget klinisk laboratorium, hvor der udføres funktionsundersøgelser af fordøjelsesorganerne.

Afdelingen er beliggende på 2. sal i nyrenoverede omgivelser fra 1996. Stuerne er udstyret med fjernsyn i loftet, telefon og radio ved hver seng. En stor del af sengene er elevationssenge. Der er opholdsstue og hyggekrog på gangen. På gangen findes rullebord med friske drikkevarer samt opslagstavle, hvor bl.a. menuplan kan ses.

Plejen er organiseret i to grupper, som ledes af en gruppeleder. Gruppelederen er også den person, der i samarbejde med lægen deltager i stuegang. Det tilstræbes, at alle arbejder med patientforløb.

Lægerne arbejder med kontaktlægeordning til patienter med komplicerede sygdomme/sygdomsforløb.

## **Ambulatorium/ Dagafsnit**

Er en samlet enhed med 1 afdelingssygeplejerske og 6 sygeplejersker og har derfor mulighed for at arbejde på tværs af ambulatorium og dagafsnit. Der er etableret kontaktsygeplejeordning, og der arbejdes på at etablere kontaktlægeordning til patienter med komplicerede sygdomme/sygdomsforløb.

<b>Ambulatoriet</b>	Ambulatoriet råder over to undersøgelsesstuer samt en tredje, der benyttes til forundersøgelser – journaloptagelse. Det er primært nyhenviste patienter eller patienter, som møder til kontrol igennem kortere eller længere perioder, der har forløb i ambulatoriet
<b>Dagafsnittet</b>	Dagafsnittet råder over en stue med 5 lejer. Patienter møder til planlagte undersøgelser/behandlinger. Det kan dreje sig om koloskopi, varicekontrol med endoloop, gastroskopi m.m. Endvidere kan der tilbydes infusion, transfusion samt anden medicinsk behandling. Patienter med ascites kan ligeledes blive tappet.  Dagafsnittet har et samtalerum, hvor patienterne samtaler med læge og sygeplejerske. I dagafsnittet sker ofte en opfølgning af et udført undersøgelses- og behandlingsprogram, som er etableret fra sengeafdelingen.
<b>Patienthotellet</b>	Afdelingen råder over fire hotelsenge, som både sengeafdelinger og dagafsnit kan benytte. Hotellet er beliggende lige over for afdeling V. Hotellet har de samme faciliteter som et ”rigtigt” hotel, hvor patienterne får eget værelse med bad. Herudover er værelset udstyret med tv, telefon etc. Patienterne indtager måltiderne i hotellets restaurant.
<b>Telefonkonsultation</b>	Patienterne har mulighed for dagligt at ringe til afdelingen mellem kl. 10.00 – 12.00 ved problemer eller ved behov for samtale med læge. Sekretæren fremskaffer det nødvendige journalmateriale, og den læge, der normalt ser patienten kontakter efterfølgende denne telefonisk.
<b>Forskning</b>	Til afdeling V er tilknyttet et forskningslaboratorium, hvor en stor del af afdelingens undersøgelser og analyser foregår. Desuden har afdelingen ansat to projektsygeplejersker, som varetager de patientrelaterede opgaver i kliniske projekter.
<b>Patienttilrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse</b>	Afdelingen har arbejdet med at øge tilfredsheden gennem en forbedring af patientinformationen. Afdelingen har gennemført en undersøgelse, der afdækker, hvilken patientinformation, der efterspørges. Undersøgelsen har vist, at for sengeafsnit efterspørges primært information om dagligdagen på afdelingen og information om sygdommen, hvorimod oplysninger om afdelingens forskning vurderes mindre væsentlig. For patienterne i ambulatoriet og på dagafsnittet efterlyses primært oplysninger om sygdomme og ventetider.  Afdelingen arbejder fortsat med at målrette informationen til de forskellige patientgruppers ønsker og behov.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på****Medicinsk Ambulatorium, Afd. V**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	268	
Indkomne svar	148	
<b>Svarprocent</b>	<b>55</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 167 Svar november 2001 - 184 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	2.385
<b>Alder</b>		
0-18 år	3 %	1%
19-39 år	37 %	45%
40-59 år	38 %	47%
60-69 år	14 %	7%
70-79 år	6 %	1%
80 år eller mere	2 %	0%
<b>Køn</b>		
Mand	44 %	26%
Kvinde	56 %	74%
<b>Diagnose</b>		
Lever	27 %	16%
Tarm	52 %	71%
Almen medicinsk (andre)	21 %	13%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

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

### Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

### Repræsentativiteten

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

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

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

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

## Sammenligning

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

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

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

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	184	167	148	8.399
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	10%	6%	4%	22%
2-3 besøg	29%	36%	47%	31%
4-9 besøg	46%	43%	38%	32%
Mere end 9 besøg	15%	14%	10%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	52%	54%	51%	39%
Nej	48%	46%	49%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	2%	1%	1%	9%
19-39 år	42%	33%	45%	19%
40-59 år	37%	41%	47%	32%
60-69 år	12%	12%	7%	18%
70-79 år	5%	13%	1%	15%
80 år eller mere	3%	1%	0%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	38%	42%	26%	46%
Kvinde	62%	58%	74%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	94%	85%	86%	89%
Udenampatienter	6%	15%	14%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98%	96%	97%	96%
Ikke dansk	2%	4%	3%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	57%	62%	73%	38%
Har ikke søgt information	43%	38%	27%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	97%	99%	98%	89%
Pårørende	3%	1%	2%	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 variablen 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 ambulante erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 148 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	43%	34%	22%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	53%	36%	8%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	72%	25%	2%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	71%	8%	0%	21%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	50%	21%	10%	19%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	65%	25%	8%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	54%	26%	5%	15%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	71%	20%	7%	3%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	40%	14%	14%	32%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Patientmål-sætninger

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

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

### Svar på centrale spørgsmål

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

### Andet kan have betydning for den enkelte

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

### Patienternes svar

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

### Kommentarer til spørgsmålene

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, 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	184	167			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	49%	45%	57%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	35%	38%	46%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	22%	24%	27%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	11%	12%	10%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	26%	26%	38%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	33%	33%	34%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	35%	19%	37%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	25%	18%	27%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	36%	45%	42%	25%	9%	45%

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

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

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

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

**Tabel 7 Ventetid på  
Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, 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	184	165	145	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	27%	18%	10%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	52%	50%	62%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	20%	26%	22%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	2%	6%	6%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, 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	28	17	23	26	11	-
Ingen ventetid (eller før tid)	7%	18%	9%	8%	0%	-
Under 30 minutter	75%	59%	52%	58%	82%	-
Mellem 30 og 60 minutter	18%	24%	26%	27%	18%	-
Over 60 minutter	0%	0%	13%	8%	0%	-

## 5. Ventetiden i venteværelset

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

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet****Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, 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	162	149	135	8.399		
Kun en læge	16%	19%	22%	21%	57%	6%
2-3 læger	47%	53%	56%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	37%	28%	21%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, 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	154	143	126	8.399		
Ja	40%	33%	35%	22%	2%	52%
Nej	60%	67%	65%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Medicinsk Ambulatorium, Afd. V***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	-	-	132	-		
Ja	-	-	42%	-	-	-
Nej	-	-	58%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

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

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Medicinsk Ambulatorium, Afd. V, 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
	181	164	145			
Fem stjerner (enestående)	17%	17%	14%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	61%	62%	49%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	22%	17%	32%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	2%	4%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	2%	0%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>37%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

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

## 7. Samlet indtryk af ambulatoriet

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

### Kommentarer

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

### Forskel på patienter?

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



# Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – 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	80	20	0	5
	2-3 besøg	46	34	21	68
	4-9 besøg	44	33	24	55
	Mere end 9 besøg	13	53	33	15
Ugedag	Mandag	54	29	18	28
	Tirsdag	53	29	18	17
	Onsdag	48	22	30	23
	Torsdag	31	42	27	26
	Fredag	27	64	9	11
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	32	49	19	75
	Nej	55	20	25	71
Søgt information	Har søgt information	35	41	24	107
	Har ikke søgt information	67	18	15	39
Køn	Mand	37	47	16	38
	Kvinde	46	31	23	107
Bopæl	Indenamtspatienter	42	33	25	126
	Udenamtspatienter	50	50	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	35	32	32	65
	40-59 år	46	38	16	69
	60-69 år	70	30	0	10
	70-79 år	0	100	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	41	36	23	141
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	42	36	22	142
	Pårørende	67	0	33	3
Diagnose	Lever	46	38	17	24
	Tarm	43	34	23	103
	Almen medicinsk (andre)	42	37	21	19
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	43	35	22	146

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	40	60	0	5
	2-3 besøg	52	39	9	67
	4-9 besøg	55	38	7	55
	Mere end 9 besøg	67	20	13	15
Ugedag	Mandag	75	18	7	28
	Tirsdag	47	47	6	17
	Onsdag	48	43	9	23
	Torsdag	31	54	15	26
	Fredag	64	27	9	11
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	51	40	9	75
	Nej	59	34	7	70
Søgt information	Har søgt information	48	45	7	107
	Har ikke søgt information	74	16	11	38
Køn	Mand	59	30	11	37
	Kvinde	52	40	7	107
Bopæl	Indenamtspatienter	52	40	9	126
	Udenamtspatienter	74	21	5	19
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	55	37	8	65
	40-59 år	53	40	7	68
	60-69 år	60	30	10	10
	70-79 år	100	0	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	55	37	8	140
	Ikke dansk	50	25	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	54	38	8	141
	Pårørende	67	0	33	3
Diagnose	Lever	50	42	8	24
	Tarm	56	35	9	103
	Almen medicinsk (andre)	50	44	6	18
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	54	37	8	145

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	69	29	1	68
	4-9 besøg	75	24	2	55
	Mere end 9 besøg	67	27	7	15
Ugedag	Mandag	79	21	0	28
	Tirsdag	94	6	0	17
	Onsdag	83	13	4	23
	Torsdag	54	42	4	26
	Fredag	73	18	9	11
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	72	27	1	75
	Nej	73	24	3	71
Søgt information	Har søgt information	70	28	2	108
	Har ikke søgt information	79	18	3	38
Køn	Mand	74	21	5	38
	Kvinde	72	27	1	107
Bopæl	Indenamtspatienter	71	27	2	126
	Udenamtspatienter	85	15	0	20
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	73	24	3	66
	40-59 år	72	26	1	68
	60-69 år	80	20	0	10
	70-79 år	100	0	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	72	26	2	141
	Ikke dansk	75	25	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	25	2	142
	Pårørende	67	33	0	3
Diagnose	Lever	79	17	4	24
	Tarm	71	28	1	103
	Almen medicinsk (andre)	74	21	5	19
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	73	25	2	146

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	17	0	6
	2-3 besøg	92	8	0	51
	4-9 besøg	84	16	0	43
	Mere end 9 besøg	100	0	0	15
Ugedag	Mandag	91	9	0	22
	Tirsdag	82	18	0	17
	Onsdag	83	17	0	18
	Torsdag	90	10	0	21
	Fredag	89	11	0	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	7	0	69
	Nej	85	15	0	48
Søgt information	Har søgt information	90	10	0	84
	Har ikke søgt information	88	12	0	33
Køn	Mand	90	10	0	31
	Kvinde	89	11	0	85
Bopæl	Indenamtspatienter	90	10	0	98
	Udenamtspatienter	89	11	0	19
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	96	4	0	57
	40-59 år	83	17	0	52
	60-69 år	83	17	0	6
	70-79 år	100	0	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	90	10	0	114
	Ikke dansk	50	50	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	0	113
	Pårørende	67	33	0	3
Diagnose	Lever	91	9	0	22
	Tarm	89	11	0	80
	Almen medicinsk (andre)	93	7	0	15
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	90	10	0	117

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	4
	2-3 besøg	61	23	16	57
	4-9 besøg	60	29	12	42
	Mere end 9 besøg	50	43	7	14
Ugedag	Mandag	82	14	5	22
	Tirsdag	57	36	7	14
	Onsdag	56	28	17	18
	Torsdag	63	29	8	24
	Fredag	50	30	20	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	51	37	12	67
	Nej	75	11	13	53
Søgt information	Har søgt information	59	27	13	91
	Har ikke søgt information	69	21	10	29
Køn	Mand	53	28	19	32
	Kvinde	65	25	10	88
Bopæl	Indenamtspatienter	62	25	13	104
	Udenamtspatienter	63	31	6	16
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	63	25	12	51
	40-59 år	60	26	15	62
	60-69 år	67	33	0	6
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	60	27	13	116
	Ikke dansk	100	0	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	62	26	12	117
	Pårørende	50	0	50	2
Diagnose	Lever	48	43	10	21
	Tarm	65	23	12	83
	Almen medicinsk (andre)	63	19	19	16
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	62	26	13	120

**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	33	33	33	6
	2-3 besøg	70	24	6	66
	4-9 besøg	65	27	7	55
	Mere end 9 besøg	67	20	13	15
Ugedag	Mandag	67	33	0	27
	Tirsdag	76	6	18	17
	Onsdag	83	9	9	23
	Torsdag	58	31	12	26
	Fredag	73	18	9	11
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	65	28	7	74
	Nej	68	23	10	71
Søgt information	Har søgt information	62	31	7	107
	Har ikke søgt information	79	11	11	38
Køn	Mand	73	16	11	37
	Kvinde	64	29	7	107
Bopæl	Indenamtspatienter	63	28	10	126
	Udenamtspatienter	89	11	0	19
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	63	25	12	65
	40-59 år	63	31	6	68
	60-69 år	100	0	0	10
	70-79 år	100	0	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	66	26	8	140
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	26	9	141
	Pårørende	100	0	0	3
Diagnose	Lever	75	21	4	24
	Tarm	66	26	8	103
	Almen medicinsk (andre)	56	28	17	18
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	66	26	8	145

**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	75	25	0	4
	2-3 besøg	70	25	5	57
	4-9 besøg	49	47	4	47
	Mere end 9 besøg	73	13	13	15
Ugedag	Mandag	58	42	0	26
	Tirsdag	73	20	7	15
	Onsdag	76	18	6	17
	Torsdag	59	36	5	22
	Fredag	80	20	0	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	58	34	7	67
	Nej	69	27	3	59
Søgt information	Har søgt information	59	37	4	93
	Har ikke søgt information	76	15	9	33
Køn	Mand	64	24	12	33
	Kvinde	63	34	3	92
Bopæl	Indenamtspatienter	62	32	6	109
	Udenamtspatienter	71	24	6	17
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	68	28	4	57
	40-59 år	59	34	7	61
	60-69 år	67	33	0	6
	70-79 år	100	0	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	64	31	5	123
	Ikke dansk	0	50	50	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	32	5	123
	Pårørende	50	0	50	2
Diagnose	Lever	76	14	10	21
	Tarm	61	33	6	87
	Almen medicinsk (andre)	61	39	0	18
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	63	31	6	126

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	50	50	0	6
	2-3 besøg	78	12	9	65
	4-9 besøg	67	27	5	55
	Mere end 9 besøg	80	13	7	15
Ugedag	Mandag	82	18	0	28
	Tirsdag	82	12	6	17
	Onsdag	87	9	4	23
	Torsdag	64	28	8	25
	Fredag	64	18	18	11
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	73	20	7	74
	Nej	73	20	7	70
Søgt information	Har søgt information	69	24	8	105
	Har ikke søgt information	85	10	5	39
Køn	Mand	64	25	11	36
	Kvinde	76	19	6	107
Bopæl	Indenamtspatienter	71	22	7	125
	Udenamtspatienter	84	11	5	19
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	69	27	5	64
	40-59 år	74	18	9	68
	60-69 år	100	0	0	10
	70-79 år	100	0	0	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	73	21	6	139
	Ikke dansk	75	0	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	21	6	140
	Pårørende	67	0	33	3
Diagnose	Lever	88	4	8	24
	Tarm	71	24	6	102
	Almen medicinsk (andre)	67	22	11	18
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	73	20	7	144



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	67	33	0	3
	2-3 besøg	58	27	16	45
	4-9 besøg	56	18	26	39
	Mere end 9 besøg	55	9	36	11
Ugedag	Mandag	62	29	10	21
	Tirsdag	50	14	36	14
	Onsdag	81	0	19	16
	Torsdag	42	37	21	19
	Fredag	56	11	33	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	51	21	28	53
	Nej	67	21	13	48
Søgt information	Har søgt information	55	23	23	75
	Har ikke søgt information	69	15	15	26
Køn	Mand	32	36	32	22
	Kvinde	66	16	18	79
Bopæl	Indenamtspatienter	59	21	21	87
	Udenamtspatienter	57	21	21	14
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	62	21	17	42
	40-59 år	60	20	20	50
	60-69 år	38	25	38	8
	70-79 år	0	0	100	1
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	58	21	22	97
	Ikke dansk	100	0	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	58	21	21	99
	Pårørende	100	0	0	1
Diagnose	Lever	70	5	25	20
	Tarm	59	24	17	66
	Almen medicinsk (andre)	40	27	33	15
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	58	21	21	101

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	37	63	59
	4-9 besøg	32	68	53
	Mere end 9 besøg	36	64	14
Ugedag	Mandag	33	67	27
	Tirsdag	13	88	16
	Onsdag	30	70	23
	Torsdag	50	50	18
	Fredag	44	56	9
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	39	61	66
	Nej	30	70	60
Søgt information	Har søgt information	38	62	93
	Har ikke søgt information	27	73	33
Køn	Mand	39	61	31
	Kvinde	34	66	94
Bopæl	Indenamtspatienter	39	61	109
	Udenamtspatienter	12	88	17
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	39	61	57
	40-59 år	31	69	58
	60-69 år	40	60	10
	70-79 år	0	100	1
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	36	64	123
	Ikke dansk	0	100	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	36	64	123
	Pårørende	0	100	2
Diagnose	Lever	19	81	21
	Tarm	40	60	90
	Almen medicinsk (andre)	27	73	15
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	35	65	126

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	20	80	5
	2-3 besøg	34	66	62
	4-9 besøg	44	56	48
	Mere end 9 besøg	86	14	14
Ugedag	Mandag	50	50	26
	Tirsdag	41	59	17
	Onsdag	33	67	21
	Torsdag	39	61	23
	Fredag	44	56	9
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	44	56	66
	Nej	41	59	66
Søgt information	Har søgt information	44	56	97
	Har ikke søgt information	37	63	35
Køn	Mand	52	48	33
	Kvinde	39	61	99
Bopæl	Indenamtspatienter	40	60	113
	Udenamtspatienter	58	42	19
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	48	52	60
	40-59 år	38	62	60
	60-69 år	30	70	10
	70-79 år	0	100	1
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	43	57	128
	Ikke dansk	33	67	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	42	58	128
	Pårørende	67	33	3
Diagnose	Lever	43	57	23
	Tarm	43	57	92
	Almen medicinsk (andre)	35	65	17
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	42	58	132

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	33	67	6
	2-3 besøg	67	33	66
	4-9 besøg	61	39	54
	Mere end 9 besøg	67	33	15
Ugedag	Mandag	74	26	27
	Tirsdag	76	24	17
	Onsdag	68	32	22
	Torsdag	50	50	26
	Fredag	64	36	11
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	64	36	75
	Nej	62	38	69
Søgt information	Har søgt information	59	41	106
	Har ikke søgt information	74	26	38
Køn	Mand	66	34	38
	Kvinde	63	37	105
Bopæl	Indenamtspatienter	60	40	124
	Udenamtspatienter	85	15	20
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	58	42	66
	40-59 år	65	35	68
	60-69 år	88	13	8
	70-79 år	100	0	1
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	63	37	140
	Ikke dansk	100	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	62	38	141
	Pårørende	100	0	2
Diagnose	Lever	78	22	23
	Tarm	62	38	103
	Almen medicinsk (andre)	53	47	19
Afdeling i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. V	63	37	145

## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



# Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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

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











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












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
















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

-  *Ventetiden er blevet afgørende kortere indenfor de seneste 2 år.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Det er længe siden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har en enkelt gang ventet i over 1 time. Som regel er der 10-15 minutters forsinkelse. En form for information ved længere forsinkelser er ønskeligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *I starten var der lang ventetid - op til 1½ time, men de sidste tre gange er jeg kommet til næsten med det samme.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Normalt går det hurtigt, men ved min sidste koloskopi var ventetiden på flere timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *En time er for længe at vente, og det er sket et par gange.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ofte ventetid, da jeg kun bruger én fast læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *10-60 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Ved to besøg var ventetiden mere end en time - det er lige rigeligt m.h.t. parkering og arbejdsfri!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Så gerne, det var lidt bedre timet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm

-  *Har indimellem skullet vente op til 45 minutter, men de sidste to gange er det forløbet fint.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ja, der var meget lidt ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *For lang ventetid, da tiderne ligger i forbindelse med arbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Tidligere, for over 2 år siden, kunne der enkelte gange være ventetid, men som regel kort. De sidste 2 år - lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *En ventetid på minimum 30 minutter er for meget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der har været over 1/2 times ventetid hver gang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Alle bliver kaldt ind til 8.30 og venter derefter i sengen i flere timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der var op til ca. 30 minutters ventetid indimellem. Dog var det ikke generende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der er altid 30 minutters ventetid. Dette er okay, når jeg derefter oplever en god konsultation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Bortset fra en enkelt gang, hvor jeg ventede i mere end 2 timer, blev sendt rundt og alligevel ikke kom til at tale med en læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Meget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)

-  *Jeg sidder altid og venter 15-30 minutter. Én gang ventede jeg en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Man havde glemt en patient, før jeg skulle ind.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Tit og ofte op til en times ventetid. Det er træls, når man skal sige til, hvornår man ca. er tilbage på sit arbejde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Tror, det er meget sjældent, at jeg har ventet i mindre end 30 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Altid ventetid på ca. 45 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har ventet ca. 30 minutter et par gange.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Når man skal være der kl. 10.00, er det træls, hvis man skal vente til kl. 10.50 og gå igen kl. 11.00.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Det er blevet bedre med tiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Én gang ventede jeg 1 time og 20 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Indtil ambulatoriet flyttede til andre lokaler, var ventetiden, for mit vedkommende, maksimalt 10 minutter. Derefter blev det lidt kaotisk!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ved de første mange besøg var der lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



*Lægen var kaldt til en akut operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*For det meste. Dog husker jeg især én gang, hvor jeg sad og ventede i op mod en time.*

*Der var sket en fejl, og jeg måtte have en ny tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Lang ventetid på sengeafdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Nogle gange har jeg haft 1,5 times ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Nogle gange meget lang ventetid. Irriterende fordi jeg skal tilbage på arbejde - jeg føler jeg bruger for lang tid på ingen ting.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Det kan virke lidt uforståeligt, at allerede anden 'mødetid' er forsinket.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år












Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

**Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?**

-  *Det er generende at tale med en læge, som kigger mere i journalen end på patienten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg synes altid, at lægerne er velforbredte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Ja, selvom det var forskellige læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ved de sidste to besøg var lægerne forberedt. Jeg havde forskellige læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der er meget stor forskel på, hvor velforbredte lægerne er.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Den første læge, jeg havde, var under al kritik, men hende jeg har nu, har virkelig styr på tingene. Stor ros til NN.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Nogen var, og nogen var ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har ofte mødt læger, der først læser journalen, når man sidder der - meget lidt rart!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har kun mødt én, der læste i journalen, imens jeg var i lokalet. Det tog 5 minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Én af lægerne havde ikke læst journalen før besøget. Vidste ikke meget om problemet!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm

-  *Fornemmer, at journalen først læses, efter man er kaldt ind. En læge vidste ikke, hvad diagnosen betød. Måske en studerende?*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Nogle gange har min læge lige skullet læse lidt i journalen, men det har været okay - hun kan jo ikke huske alt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Min faste læge var, men de tre andre vidste ikke meget om mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Fordi det altid er den samme læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg går til kontrol hver 9. måned, men læge kan tydeligvis huske detaljer fra seneste konsultation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Ved ikke, hvad de snakker om! Har ikke læst journalen OVERHOVEDET!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lever
-  *Sidder og kigger i papirerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Tidligere havde jeg i en lang periode den samme læge. Rigtig godt. Også ved de lejlighedsvis nye ansigter. Sidste besøg IKKE velfungerende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har haft den samme læge hver gang - meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Bortset fra dengang jeg talte med en afdelingslæge, og det var tydeligt, at han ikke kendte noget til journalen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Første gang var journalen, der skulle ligge til grund for samtalen, ikke udskrevet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever

-  *En enkelt var ikke - havde ikke læst min journal, og jeg måtte rette ham.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Kendte ikke alle sygdomme, som jeg lider af.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg kom ind akut, men min henvisning fra lægen var ikke nået frem. Jeg fik nødvendig og tilfredsstillende information, samt en ny tid med besked om, at jeg kunne kontakte afdelingen, hvis min sygdom blev forværret. Meget fint og betryggende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Ikke specielt forberedte. Dette er okay, da jeg ikke har haft de store gener.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Den læge, jeg plejer at gå ved, er forberedt, men hvis jeg kommer ind til en anden læge, ved vedkommende ikke ret meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *De sidder altid og læser i min journal, fordi det er en ny læge, jeg har, hver gang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har kun mødt én læge, der var, på de 5 år jeg har haft kontakt med Afdeling V.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *De virker velforberedte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Efter at have fået en fast læge, er det ikke noget problem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Vigtigt, at man prøver på at sørge for, at man kommer til den samme læge så vidt, det er muligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Havde ikke læst journalen. Henviste flere gange til, at jeg var ryger - det er jeg ikke!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



*For det meste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Én ud af tre læger havde ikke set journalen eller undersøgelsesresultatet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*De skulle bladre meget i de seneste papirer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Oplevede sproglige vanskeligheder, idet lægen ikke talte korrekt dansk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Ikke altid. Stress. Man kan nemt få en følelse af at være til ulejlighed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*De kunne måske godt læse journalen fra sidste besøg, i stedet for først at læse den, når man er der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*De forskellige læger har ikke sat sig ind i min sag. De forbereder sig først, når jeg træder ind af døren. Dårlig oplevelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Lidt bladren i journalen er der vel altid.*

Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



<b>Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?</b>
--

-  *Jeg synes, de lytter meget til én.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Stor forskel på lægerne.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ikke før jeg fik NN.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Man mærker, at de har travlt, og derfor kan de til tider virke lidt fraværende.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Oplever stor forskel på lægerne.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Nogen er bedre end andre.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Altid.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Virkede lidt fortravlede.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Har de sidste 3-4 år haft den samme læge, og hende er jeg yderst tilfreds med. Hun har god tid.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Virker meget interesseret. Tidligere læger har indimellem virket lidt selvhævdende.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Sommetider.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



*Indtil for 2 år siden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg oplever, at hvis jeg har nogle spørgsmål af og til, så er der tid til nogle velovervejede svar - tak for det!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*Ja, og handlede derud fra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*De fleste af lægerne har lyttet opmærksomt og med stor indlevelsessevne. En enkelt læge var dog meget udeltagende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Har oplevet, at de virkede stressede og var i tidsnød. Derfor ikke megen interesse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Den sidste læge, jeg havde, var meget ung og snobbet. Jeg har altså haft min sygdom i 17 år.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg har kun mødt én læge, der gjorde, på de 5 år jeg har haft kontakt med Afdeling V.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*Lægerne har været meget gode til at besvare mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Jeg føler stadig, der er noget galt, selvom de siger, der ikke er noget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Tror, at han på forhånd havde en konklusion.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*To ud af tre gjorde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Men der var tale om en meget kort samtale. Måske kunne det klares i telefonen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Man føler, at de har travlt, så man stiller måske ikke alle de spørgsmål, man har.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Lægen måtte forlade lokalet under konsultationen p.g.a. travlhed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Nej, man skal ikke lyde klogere end lægerne. Man må være hårdnakket, når man ved meget om sin sygdom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Nogle gange burde der tages lidt mere tid til at spørge ind til ting. Der er tendens til at bruge blodprøver som eneste udgangspunkt.*












Respondentens svar: Både og










Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

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

-  *Jeg synes, de er meget gode.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Ja, helt klart. De virker meget kompetente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Altid glade og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Der var nogen forvirring om, hvem der gjorde hvad! Måske p.g.a. travlhed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Det er et kompetent plejepersonale i ambulatoriet og på afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har ikke været indlagt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *De er gode til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har kun samtale med lægen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Men de virker meget fortravlede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *De er gode, men de har meget travlt og virker til tider stressede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Jeg har kun haft kontakt med sekretæren og lægen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm

-  *Har kun snakket med en sygeplejerske angående tid til narkosekonsultation. Ellers kun læger, som sikkert har haft god viden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Der er altid meget stresset på afdelingen. For få sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Det er svært for en ikke-fagperson at vurdere.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Men det er ofte i forhold til nye tider og blodprøvebestilling, at man snakker med dem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har kun haft kontakt til læger og diætist.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg har ikke været i kontakt med noget plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der var mange nye folk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Også med en god viden om min diagnose i forhold til mad, medicin, generelt forløb, o.s.v.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Ved indlæggelse i januar 2005 - bestemt nej.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)

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



*Kunne godt blive lidt bedre.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*Da jeg kun skulle til kontrol og have taget blodprøver.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Uacceptabelt lang ventetid (5 timer). Dårlig og forkert information i ventetiden - psykisk hårdt. Ventede på kikkertundersøgelse af mave og tarme.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Venter generelt for længe til blodprøver.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Ventetiden ved koloskopiundersøgelse er alt for lang, når man er mødt på hospitalet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Har ofte skullet vente i over 45 minutter på røntgen, pusteprobe, o.s.v.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg møder altid til tiden, men jeg skal altid vente i lang tid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Ofte for meget ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Ikke relevant. Prøver laves på hjemligt sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever




*Var kun til samtale, og der var derfor ingen ekstra ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever


 *Sidst jeg var til koloskopi, var der lang ventetid i kælderen, men jeg har forståelse for, at det kan ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Har ej fået lavet røntgen eller prøvetagning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Jeg synes generelt, at man venter for længe.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever

 *Altid kort ventetid på blodprøve. Det er et supergodt og sødt personale, som er der.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Der har været en del ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Især ved røntgen kan der være ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Der blev talt en del i telefon ved begge mine besøg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Blodprøve: ventetid: 0-5 minutter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Nogle gange har der været 1 til 1 ½ times ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Meget lang ventetid på undersøgelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Når lægerne har andre pligter end kun ambulatorie, er det generende med ventetid, men forståeligt.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år











Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

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

-  *Altid fyldestgørende svar på spørgsmål. En rigtig god orientering.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Manglede oplysninger om bivirkninger ved medicin - f.eks. om jeg skulle undgå graviditet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Min sygdom er sjælden, og ingen ved rigtigt, hvad en ny lever kan gøre for mig. Der er for mange 'måske'er', men det er ikke lægens skyld.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Jeg har ikke fået specielt meget information om min sygdom, siden jeg fik den for 17 år siden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Hvis jeg imellem besøgene skulle få tilbagefald, skal jeg ikke tøve med at ringe med det samme - lyder beskeden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Jeg har fået udleveret læsemateriale, og der bliver spurgt, om jeg har spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *De fleste informationer havde jeg dog fået under indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Havde allerede fået information ved indlæggelse og fra dagafsnittet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Har selv søgt viden via internettet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Min journal blev væk for 3 år siden, så hvis jeg har villet høre om sygdommen før den tid, kan jeg ikke få svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever



-  *Der er simpelthen ikke tid nok til hver enkelt patient.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har altid fået grundig information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har efterhånden været der mange gange - ca. 12 år.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ved koloskopi fik jeg ingen info om eventuelle bivirkninger og gener ved Phosporal og ved selve undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har fået en god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *I første omgang blev det negligeret, at jeg havde ualmindelig meget luft i tarmen. Efter ca. 1½ år er jeg endelig blevet behandlet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ét svar én gang og et andet en anden gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Fik ikke besked om bivirkninger ved medicin.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Flot og meget omhyggelig information. Fik udleveret materialer. Giver god indsigt. Nem at læse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Skulle selv have tømt mine tarme, men havde ingen info fået. Så skulle selv gøre det på et wc i venteværelset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



*Medicinsk har der været god info. Generelt har der været dårlig information om kost i forbindelse med behandlingen af min sygdom. Man mærker, at hverken læger eller sygeplejersker har viden herom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Fik en aftale med en diætist en uge efter udskrivelsen, men havde intet konkret begreb om at leve med min diagnose.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Nogle læger er bedre til at fortælle. Man kan også have den oplevelse, at man er på vej ud igen, inden man er inde. Det er ubehageligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Den seneste læge var virkelig god. Jeg forstod pludselig noget, som jeg aldrig tidligere havde forstået.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Diagnose er ikke stillet.*










Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

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

-  *Ikke om jeg skulle fortsætte med medicin.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har kun talt med min læge - ikke andre.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ved at være i kontakt med mange læger, var der ikke altid sammenhæng.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der er åbenbart delte meninger blandt læger om min sygdom. Én har sagt, at mine madvarer skal adskilles fuldstændig fra resten af familiens - en anden sagde, at jeg godt engang imellem kunne droppe diæten, f.eks. ved restaurantbesøg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ikke altid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Undtagen de forskellige læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har kun kontakt med lægen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ja, ved NN og NN. Hvis der har været reservelæger, mangler de overblik over, hvad de skal stille op med f.eks. ændringer i Imureltal!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Forskellige meninger i forhold til, hvorledes medicinen skal tages.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Ny læge, nye svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever



*Hvordan kan det være, jeg har en ny læge hver gang?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Nej, for kun den ene kendte min sag.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*En læge ved telefonisk kontakt sagde noget modsat af min normale kontaktlæge i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg har mest bare haft kontakt med min læge. Hun har været min læge i 13 år.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*Har aldrig fået et endegyldigt svar på, hvad jeg fejlede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

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



*Jeg er meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*Mit 'nej' skyldes et besøg længere tid tilbage.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Ja meget. Netop det, at det i flere år har været én læge, som jeg har stor tillid til. Han kender mig og min sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Oplevede radikalt ændringsforløb, da jeg fik en ny læge. Min situation var uændret, men pludselig skulle der ske en masse nye undersøgelser, der gav en masse ventetid. Psykisk ubehageligt og årsag til ineffektivt forløb.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Rigtig god opfølgning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*I har ingen tiltro til alternativ behandling, som, sammen med jeres behandling, er grunden til, at jeg idag mærker så lidt til sygdommen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Det har altid virket som om, der var styr på det, og jeg har følt mig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg er meget glad, da jeg kommer fra et andet sygehus, hvor de ikke kunne gøre meget. Har det godt nu.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Meget tilfreds siden jeg har fået den samme læge ved hvert besøg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever












*Dagafsnittet har været min tætteste kontakt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever

-  *Jeg er kommet på afdelingen i 8 år, og jeg har haft den samme læge næsten hver gang. Lægen er dygtig, men jeg synes, at han godt kunne sætte sig mere ind i min sygdom og ikke kun i leveren.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Når man har en sygdom, skal hospitalet ikke bare aflyse ens tid uden en begrundelse, så man er nødt til at få sin egen læge til at skrive, så man kan få en ny tid. Jeg har brug for, at en læge behandler min sygdom og hører på mig, da jeg aldrig slipper af med min lidelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Nej, jeg har overvejet ikke at fortsætte p.g.a. de mange skiftende og uforberedte læger. Vil dog gerne have lavet kontroller, men vil have svar hos egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Var for et par år siden udsat for en utrolig dårlig behandling p.g.a. uvidenhed fra en læges side, men siden har der ikke været nogen problemer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Vi fandt ikke frem til en diagnose, og jeg er udskrevet fra afdelingen, men er fortsat syg. Har søgt alternativ hjælp.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der har ikke været nogen behandling - kun undersøgelser.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har ikke fundet problemet, og der er ikke planer for andre undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har ofte følt, at det var forvirrende, at man talte med forskellige læger fra gang til gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm



*Jeg har haft en meget dårlig oplevelse: jeg skulle have taget en blodprøve for en speciel form for kræft. Jeg fik at vide, at resultatet ville foreligge efter 2 måneder. Jeg ringede til afdelingen efter 1½ måned, og da viste det sig, at de faktisk havde haft resultatet i 1 måned uden at have givet mig besked. Synes, det er katastrofalt dårligt, når det handlede om noget så alvorligt. Jeg gik jo og og vidste ikke, om jeg var død eller levende!!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg kan se i min journal, at lægen har forstået og lyttet, men jeg er meget utilfreds med, at hun lige pludselig kommer i tanker om noget, der kan gøres. Det skulle hun have sagt for 5 år siden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Nogle af de undersøgelser, som man får foretaget kan være meget grænseoverskridende/udmygende, ligeledes med at skulle tale om tarmfunktion, afføring osv. Men på ambulatoriet på Medicinsk V, synes der at være stor forståelse for dette og der vises en stor hensyn. Personalet på ambulatoriet er altid meget søde, venlige og villige til at besvare spørgsmål, hvis mn har nogle. Jeg synes, at det er en rar afdeling at komme på - når nu man skal komme på hospitalet jævnligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Har for nogle år siden fået en alvorlig fejldiagnosticering. Det er kun p.g.a. min egen indsats, at jeg undgik en unødvendig operation.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år












Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

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

-  *Der bør være kontakt til egen læge efter hvert besøg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ikke altid. Den må godt blive lidt bedre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Jeg tror ikke, der har været kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har ikke brugt egen læge i forbindelse med sygdom de sidste 10 år.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Tror jeg nok. Har egentlig aldrig været ved egen læge i forbindelse med min sygdom efter tilknytningen til Ambulatorium V. Men der er ikke altid god kommunikation sygehusene imellem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Det var ikke min læge, der i første omgang henviste mig til undersøgelse, men en hudlæge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Det er ikke altid egen læge, har fået de sidste stykker papir i sagen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Det ved jeg ikke. Min praktiserende læge har ikke været meget indblandet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg kunne godt tænke mig at få noget at vide, når der sker noget nyt indenfor min sygdom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Min læge får aldrig besked fra afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



-  *Nej. Jeg synes ofte, min private læge mangler oplysninger om, hvad der sker med mig i jeres afdeling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Min læge har ikke fået at vide, at jeg var på ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Jeg kontakter jer direkte, når der er noget, og når min sygdom blusser op.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ej sendt journal og data til egen læge, selvom det er blevet sagt flere gange. DÅRLIGT.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Henvisningen var ikke nået frem før mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Min læge har tit ikke hørt fra afdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Min egen læge gør ikke noget i forhold til min problematik hos jer.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Jeg har ikke brugt min egen læge ret meget i dette forløb. Jeg har ikke haft behov - kun i forhold til at lave og forlænge recepter.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Min praktiserende læge er god til selv at søge oplysningerne. Tror ikke, der virker den anden vej rundt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der har ingen kontakt været i mange år.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Det er ikke altid, at egen læge er informeret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



*Ingen kontakt. Få gange sparsom information i form af breve.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Føler ikke, at der er, eller har været, nogen opfølgning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Kunne have ønsket henvisningen tidligere i forløbet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Har ikke snakket videre med lægen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Når jeg har bedt jer sende seneste nyt til min praktiserende læge, er der gået 2-3 uger, hvilket jeg synes er for længe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Min læge ignorerer det hospitalet tager sig af.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

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


 *Personalet er sødt og rart. De er klar til at hjælpe, når man har behov. De kan ikke gøre for, at de har så travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Fordi jeg har fået så god en behandling af læger og sygeplejersker - også de pårørende under min indlæggelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever


 *Jeg modtog brev fra ambulatoriet vedrørende resultater af blodprøver, jeg ikke havde fået taget. Talte med en sekretær og tog så efterfølgende til blodprøvetagning, og disse prøver har jeg til gengæld endnu ikke fået svar på. Det gør noget ved indtrykket af afdelingen...Ellers godt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Det er ikke tilfredsstillende, at jeg har talt med forskellige læger hver gang, jeg har været på Ambulatorium V. Én synes, jeg skal tage medicin, en anden ikke, selvom jeg ikke har haft symptomer.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *En god afdeling, men enestående kan jeg ikke sige, at den er.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Afdelingen har altid givet en god behandling og tryghed, og den har udvist en meget professionel attitude. Det er dog svært at kontakte lægerne telefonisk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Fordi jeg ikke ved meget om afdelingen, men mit indtryk er godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm






 *Fordi de fortjener den ros. De er søde og venlige, og selvom de til tider er hængt op tidsmæssigt, føler jeg mig IKKE bare som et nummer, der skal ud af døren hurtigst muligt.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

-  *Jo, for det er en blanding af syge og raske mennesker på én gang. Bemærk: Jeg er døv, og vil søge andre døve, der har samme sygdom, som jeg. Har brug for at snakke sammen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Heldigvis fungerer Ambulatorium V bedre idag, end da jeg startede midt i 1990erne. De første år var der mange læger involveret i mine besøg, og jeg havde lidt en fornemmelse af at være et forsøgsdyr.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Generelt en god behandling. Søde mennesker, når man er lidt bange.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Dejligt personale. En god læge og den samme hver gang. Smilende og søde sygeplejersker når man kommer. Hvis der har været undersøgelser, har de været gode til at fortælle om, hvad der skal ske. Jeg føler mig tryk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Meget dygtig og professionel læge. Unødvendig ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg er lidt skuffet over, at jeg nu 2 måneder efter koloskopien endnu ikke har fået meddelelse om undersøgelsens resultat skriftligt. Heldigvis fik jeg umiddelbart efter undersøgelsen at vide, at alt så fint ud.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Ventetiden er det værste. Den trækker meget ned. De tre stjerner går primært til lægerne, fordi de er søde, gør sig forståelige og virker kompetente.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Hvis der skulle opstå spørgsmål, har jeg altid kunnet ringe. Dette har været nødvendigt et par gange, hvor jeg altid er blevet godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Hvis hjælp er nødvendigt, så får man det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm

-  *For mange forskellige og uforberedte læger. En læge mente, at mine smerter var psykiske, hvilket ikke var tilfældet.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ventetid, ventetid, ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *P.g.a. NN og hans engagement.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg føler mig behandlet seriøst, og jeg får ro i sindet, når jeg har været forbi.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *De er søde, hjælpsomme og smilende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Det er svært, at man ser forskellige læger hver gang. Man ved jo ikke, om de læser det samme i ens journal.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Det er vigtigt for mig at tale med den samme læge hver gang. Det har jeg gjort de sidste to gange, men før det, har jeg talt med mange forskellige, hvilket har været utilfredsstillende. Jeg synes ikke, at sygeplejersken er særligt imødekommende i ambulatoriet. Virker lidt uinteresseret.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har tidligere været til samme undersøgelse på Afdeling V på Århus Kommunehospital. Her brød jeg mig ikke om forløbet under undersøgelsen. Oplevede en anderledes nærværende tone blandt personalet, som også smitter af på én, når man er til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Overvejende tilfreds!*  
*Blev indlagt en dag for at få ny medicin, men medicinen var ikke kommet! Meget lang ventetid på stuegang før udskrivning (6 timer).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm



*NN er meget sød. Søde læger. Hvis jeg havde brug for det, er jeg sikker på, at jeg kunne få mere hjælp.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm



*Fordi jeg generelt er tilfreds med at komme på ambulatoriet. Har haft samme læge i flere år, og hende er jeg superglad for. Hun siger tingene, som de er, og hun lytter altid. Personalet er altid behjælpeligt. Det virker som om, der er kommet mere styr på det de seneste år.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Fordi jeg har fået en fin behandling selv, og min mand har været der mange gange og er lige så tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Jeg er meget tilfreds med behandlingen og min læge, men ofte møder jeg sygeplejersker, som virker meget fortravlede, og indimellem virker det som om, de synes, jeg spørger for meget.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Fordi man altid får en god behandling, og fordi man så vidt muligt har den samme læge hver gang. Det giver tryghed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Positivt:*

*Lægen er meget velforberedt. Tager sig tid og inddrager patienten i samtalen. Virker ikke overakademisk - sætter ikke sig selv op på en piedestal.*

*Negativt:*

*Altid ventetid. Måske er der ingen buffer i planlægningen i det tilfælde, at en behandling trækker ud?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Jeg har tidligere været meget tilfreds med at komme på Ambulatorium V. De sidste 3-4 gange har jeg haft kontakt med nye læger, som først skal skimme journalen, imens jeg fortæller.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm













*Fordi jeg er blevet rustet til at håndtere min sygdom.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

Diagnose: Tarm

-  *Sygeplejerskerne yder mere end deres bedste. Lægerne?*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lever
-  *Medicinsk Ambulatorium fungerer godt for den kontrol, jeg har brug for.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Jeg møder venlige mennesker, og der er rent og pænt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Virkelig professionelt team. Vellykket behandling. Altid åben for akut behov.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *I det store hele ruller det meget godt, når jeg kommer der.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lever
-  *P.g.a. plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Fordi det er godt og i overensstemmelse med mine forventninger. 'Enestående' vurderer jeg til at være mere end forventeligt. Men jeg er glad for NN og NN. Tusind tak.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har ikke noget at klage over. Jeg har altid fået en god behandling, siden jeg var der første gang i 1999.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Indtil for et par år siden - meget godt tilfreds. De sidste par år virker det hele mere overfladisk og uengageret. Måske tilfældigt?*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Fordi det alt i alt er okay, men ventetiden på 30-60 minutter er alt for lang. Jeg føler, at jeg spilder min tid, da jeg har et arbejde, der skal passes.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg er glad for selve konsultationerne, men det er meget irriterende at skulle vente så lang tid inden hver gang.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm

-  *Forløbet gik som forventet. Venlige mennesker. Tingene fungerede. Alt ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg har følt mig tryk i behandlingen af min sygdom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Når jeg endelig kommer ind, er alle søde og venlige.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg synes, det var svært at finde ud af, hvor på afdelingen, man skulle melde sin ankomst.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *P.g.a.:*  
*- God og hyppig opfølgning efter indlæggelse, trygt.*  
*- Hurtig respons de gange jeg selv har kontaktet ambulatoriet.*  
*- Tarmskole.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *For mange læger. Den samme ville være dejligt.*  
*For lang ventetid til alt.*  
*Den samme sygeplejerske stort set hver gang - rigtig godt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Man får altid en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever
-  *Kunne godt have friske drikkevarer eller sandwiches, da der er patienter, der kommer langvejs fra. Kunne også sælges.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lever
-  *Jeg har altid følt, at jeg har fået en god behandling og vejledning, m.m. Har haft NN og har nu NN1. Det er dog altid svært, hvis der er afløser, som ikke har kendskab til min sygdom. Nogle gange har jeg selv mere kendskab.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lever



 *Har altid kun mødt positive personer, som var velforbredte og hjælpsomme. Stor ekspertise og hurtig respons ved ALLE mine henvendelser. Har brugt Ambulatorium V igennem ca. 10 år uden nogen dårlige oplevelser. Kun roser til al personale på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Fast kontakt til en læge og en sygeplejerske - både i dagsafsnit og ambulatorium.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Fordi:*

*- I er imødekommende.*


*- I er gode til at lytte, når jeg har spørgsmål.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever


 *Fordi jeg samlet set har fundet behandlingen og servicen på ambulatoriet god. Først og fremmest konsultationerne hos lægerne, som, på nær en enkelt, har udvist stor empati og har givet mig en god behandling. Det står f.eks. i skarp kontrast til, hvad jeg har oplevet på Lungemedicinsk Ambulatorium for nogle år siden, hvor behandlingen og ventetiden var uacceptabel! Grunden til, at jeg dog ikke giver fem stjerner er, at der en enkelt gang er glemt at bestille én af de blodprøver, som lægen havde ordineret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Jeg kender personalet fra dagafsnittet, og de kender mig og er gode til at tjekke op på tidligere notater fra forrige indlæggelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever

 *'Enestående' er sådan et stort og skrumlet ord. Jeg vil hellere sige, at jeg er meget glad for og tilfreds med jer. Så sætter I krydset dér, hvor I synes, det skal stå.*


*Én ting jeg kunne tænke mig er, at der var en eller anden form for telefonkonsultation, når det drejer sig om svar på blodprøver eller lignende. Det vil spare tid for jer og gøre det lettere for dem, der går på arbejde. Der skal så aftales tid for, hvornår man skal ringe. Det skal naturligvis være valgfrit, om man ønsker det eller om man helst vil komme i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *For mange læger, der ikke kender til min sygdom.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Alle er flinke og fortæller, hvad der skal ske. Måske var det en idé at få den samme læge hver gang? Ventetiden inden man taler med en læge, er højst 5 minutter - også i venteværelset inden. De fire gange jeg har været der, har højst taget 30 minutter.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Der var hele tiden sammenhæng i forløbet. Alle var gode til at informere mig - både læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Fordi jeg er godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Få ansat flere sygeplejersker - det vil sikkert skabe mere ro. Frygteligt stressende, at sygeplejerskerne styrter rundt og ikke har tid til at snakke med patienterne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Meget kompetent læge.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Personalet er sødt og rart, men jeg synes, at der er for lang ventetid. Hvis ens faste læge er syg eller har fri, synes jeg godt, at man kan blive ringet op dagen før for at høre, om man vil have en ny tid eller ind til en anden læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever


 *Fordi der simpelthen ikke er tid eller personale nok til hver enkelt patient. Jeg ville ønske, at det var samme læge hver gang, som kender mig som person. Det giver trykthed og et godt system.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Har flere gange fået direkte forkerte informationer.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Fordi der er for travlt. For meget ventetid.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever










 *Jeg er godt tilfreds. Det har fungeret fint for mig. Det virker som om, der er styr på tingene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm

-  *Jeg har gode oplevelser, når jeg ringer derop og snakker med lægerne. Jeg kan ikke acceptere den enormt lange ventetid. Et kvarter burde være dét, man stræbte efter.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Der er ikke nogen ved telefonen i dét tidsrum, der står skrevet på kortet, jeg fik med hjem. Det er utilfredsstillende, at man får et telefonnummer udleveret, der ikke er betjent.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Fordi det er rart at komme på afdelingen. De er vældig søde og rare allesammen. Man får en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ventetiden er ofte alt for lang. Ofte skal man selv rykke for resultater af forskellige undersøgelser.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Godt personale (fem stjerner). For lang ventetid. Ikke nok info om gener ved koloskopi.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Tarm
-  *Svært at komme igennem i telefontiden. Der kan undertiden gå 2 dage, før der bliver ringet tilbage. Ville være dejligt med email, hvor man kan anmode om opkald, så man slipper for de mange forgæves opkald i telefontiden. Det er ikke altid nemt, når man er på arbejde.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Ris:  
Der har indimellem været en del ventetid.  
Ros:  
Lægerne har været gode til at informere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Dårlig organisation.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Nogle samtaler har været gode, andre gange føler jeg ikke, at jeg er blevet oplevet og hørt - mine problemer er blevet bagatelliseret.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm



*Er altid blevet modtaget pænt og godt. De har altid haft tid til at lytte og se problemer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Afdelingen fungerer bedre idag end for år tilbage. Der er en god tone på afdelingen. Det er vigtigt, at patienten ikke kun er et nummer - at lægen er forberedt på patientens problem, og at man så vidt muligt kommer til den samme læge, hvad jeg synes, går rigtig godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Fordi patienternes ve og vel ligger personalet meget på sinde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever



*- Bugt med sygdommen. Søde og venlige.*

*- Man kan vel altid forbedre sig. Især indretningen er meget forvirrende og ikke særlig patientvenlig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Det var mest i forbindelse med indlæggelse, at det var et problem. Det var stressende. Nogle af patienterne lå på gangen, de ansatte virkede stressede og dermed afstumpede. Det gjorde det utrygt at være der - især da det var første gang, jeg var indlagt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Fordi jeg ikke følte, at jeg blev taget alvorligt. Jeg kom, fordi jeg var syg og bange, men blev ikke undersøgt af en læge. Havde bare to samtaler og måtte så selv løse mine problemer.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm



*Det virker som om, kontorpersonalet i ambulatoriet har for lidt plads og tid. Ny tidsbestilling virker hektisk og rodet. Samtaler hos lægen er okay. Intet hastværk. Stor forståelse for, hvis man har det dårligt, samt tilbud om henvendelse ved tilbagefald.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm




*Jeg har ikke noget at udsætte på Ambulatorium V. Det er jo, som det skal være. Har kun været på den nye afdeling to gange.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm


 *Jeg har, i forbindelse med min sygdom, været indlagt på flere forskellige hospitaler. Læge NN var med til at udrede sygdommen, og den endelige operation foregik på et udenamtsligt hospital. Efter aftale med dette hospital går jeg til kontrol på Afdeling V, da jeg ikke er tryk ved mit lokale hospital. Jeg og min familie har fået en flot behandling på Afdeling V.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lever

 *Fordi jeg indtil videre kun har været til et par undersøgelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

 *Godt samarbejde. Venligt personale. Ingen mad!!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *For lang ventetid. For mange forskellige læger.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Fordi jeg har den samme læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)


 *Man får den rigtige behandling. Der bliver taget hånd om ens sygdom via indkaldelserne til kontrol! Dog mærkes det, at ambulatoriet har til huse på et stort hospital med mange forskellige - og til tider stressede - læger. Dette afspejles i kontrolbesøgene, hvor patienten møder forskellige læger fra gang til gang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Tarm


 *Det ville være rart at møde den samme læge hver gang, samt at han/hun var bedre forberedt og havde sat sig ind i journalen. Det kan betyde meget for et sygt menneske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

 *Der er for lidt plejepersonale. Som patient er man i kontakt med for mange forskellige læger.*

*Rengøringen er under al kritik!*


*Hurtig behandling af sygdom!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)










 *Men der er altid lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Tarm

-  *Jeg synes, der er for lidt tid til at tale med lægen. Man når aldrig at stille spørgsmål til ny information, og så skal man vente et helt år.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Er blevet behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg vil gerne give mange stjerner for kontakten til den samme læge over et stykke tid. Det giver tillid og kontinuitet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Godt team, der tager patient og behandling seriøst. God lægebehandling. Meget vedkommende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm
-  *Nogle områder og enkeltpersoner er utroligt gode, men det virker generelt som en dårligt administreret afdeling og med et stresset personale. Mangel på sammenhæng og personlig kontakt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Almen medicinsk (andre)
-  *Det fungerer ok med kort ventetid og samme læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Jeg er generelt tilfreds, men der er for dårligt, at man ikke har en fast kontakt. Man ved aldrig, hvilken læge man kommer ind til. Nogle gange er der for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Den seneste læge er skyld i, at jeg ikke synes det var dårligt. Lægerne skifter for meget. Med sygdom skal man ikke bare være et nummer i rækken. jeg ønsker mere oplysning og bedre forberedelse fra lægerne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Tarm
-  *Har intet at påtale, fin behandling. Dog noget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Tarm



*Efter 2. prøvetagning blev jeg aldrig kontaktet. Ringede 2-3 måneder efter og fik at vide, at de havde glemt mig. Men de kunne 'måske' ikke gøre mere, da jeg havde flyttet amt. Jeg fik herefter et brev med resultatet, som jeg kendte i forvejen. Har i dag stadig ikke fåret stillet diagnosen.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Almen medicinsk (andre)



*Jeg har indsendt lignende skema angående dagafsnittet, og er i tvivl om hvornår jeg har været i dagafsnittet og hvornår jeg har været i ambulatoriet. Så min kritik må gå på, hvor forvirrende det har været under ombygningen.*

*Er alt i alt godt tilfreds med afdeling V.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Tarm



*Kompetente mennesker med stor empati, når det er nødvendigt. Dog kunne der orienteres om evt. ventetider ved ankomsten. F.eks. 'der er en før dig', eller hvor mange det i givet fald drejer sig om.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Almen medicinsk (andre)

