

Organkirurgisk Ambulatorium K
Randers Centralsygehus

4. runde

Organkirurgisk Ambulatorium K

Randers Centralsygehus

4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 737

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

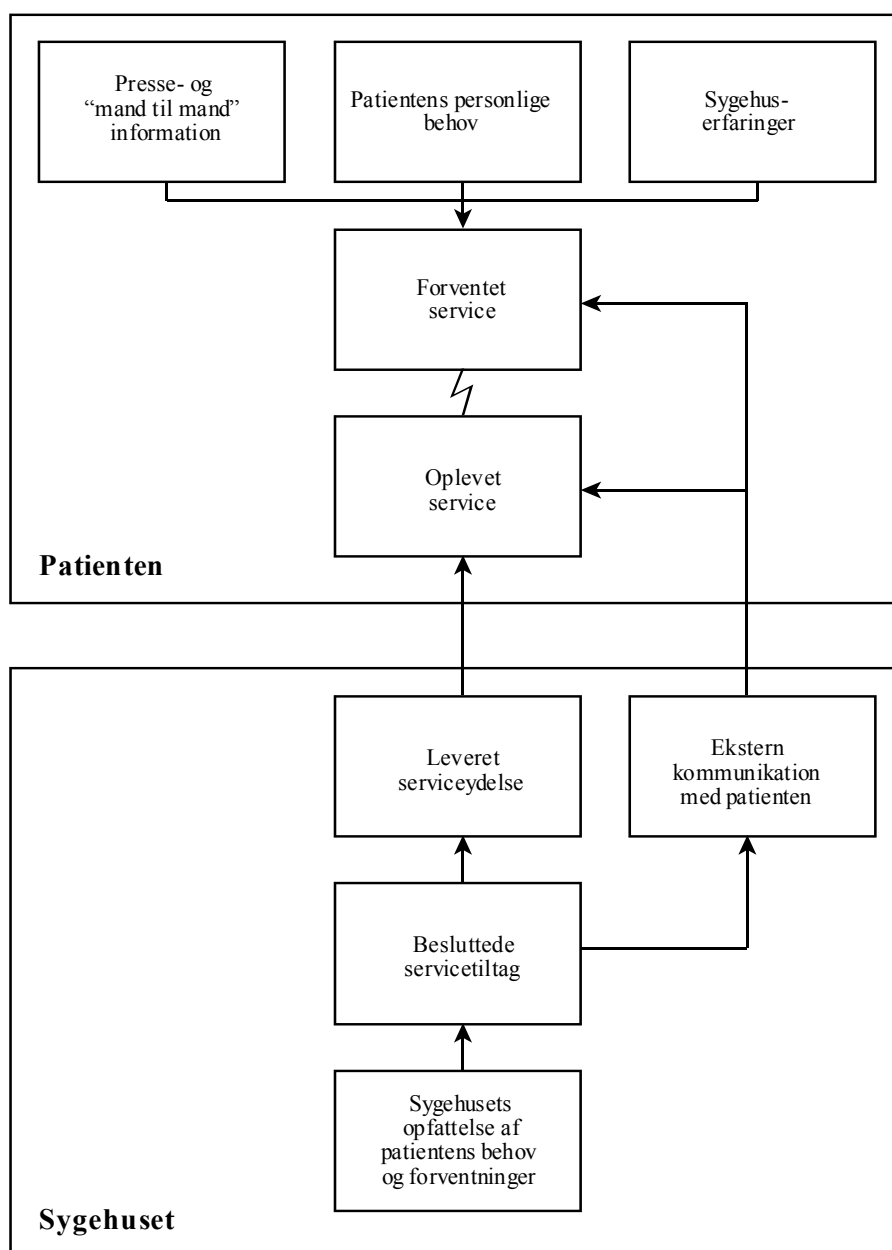
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Organkirurgi
Antal indlagte	5.755
Heraf akut indlagte	3.889
Heraf planlagte	1.866
Gennemsnitligt antal sengedage	3,6
Belægningsprocent	85,2
Antal senge	63*
Enestuer	6
Tomandsstuer	8
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	11
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	14.067
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	765
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	29
Plejepersonalestillinger	150
Lægeseekretærstillinger	13
Samlet budgetramme	96,423 mio. kr
Statistik år	2005

**Plus 2 intensivsenge og 4 hotelsenge.*

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Generelt om afdelingen

Afdelingen består af 2 selvstændige sektioner. En kirurgisk sektion, der beskæftiger sig med mave-/tarmkirurgi, brystkirurgi og kirurgi i skjoldbruskkirtlen. En urologisk sektion, der beskæftiger sig med kirurgisk behandling af sygdomme i nyrer og urinveje, eksempelvis stenbehandling og forstørret blærehalskirtel.

Afdelingen har 3 sengeafsnit med i alt 63 senge, fordelt på 2 almindelige sengeafsnit og et akutafsnit.

På afsnit A6 indlægges overvejende patienter med urinvejs- og stofskiftesygdomme og på afsnit B6 indlægges patienter med mave-tarmsygdomme. Akut indlagte patienter modtages på akutafsnit C6.

Organkirurgisk Afdeling har også det ledelsesmæssige ansvar for:

Operationsafsnittet hvor der udover organkirurgiske operationer også foretages ortopædkirurgiske og gynækologiske operationer.

Dagkirurgisk afsnit, hvor der foretages såvel organkirurgiske, ortopædkirurgiske og gynækologiske operationer.

Organkirurgisk ambulatorium, hvor nyhenviste patienter undersøges og får foretaget forberedende undersøgelse inden indlæggelse og operation og efterbehandling efter en indlæggelse. Desuden foretages undersøgelse af vandladningsfunktion samt kikkertundersøgelse af mavesæk, tarm og galdegange.

Sterilcentralen, hvor instrumenter, som anvendes til operationer, rengøres og steriliseres.

Siden sidst

Afdelingen har siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse haft et stort pres på ambulatoriet i form af nyhenviste patienter.

EPJ-bookingen har givet en del logistiske problemer og medført ventetider på indkaldelse og forundersøgelse.

Et igangværende lean-projekt med det formål at kigge på arbejdsgange og frigøre ressourcer i ambulatoriet har i foråret 06 betydet et ekstra pres på personaleressourcer til projektarbejde.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.04.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	399	
Indkomne svar	205	
Svarprocent	51,4	
Tidligere målinger	maj 2004 - 214 Svar april 2002 - 244 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	-
Alder		
0-18 år	-	3,0
19-39 år	-	5,5
40-59 år	-	25,4
60-69 år	-	24,9
70-79 år	-	30,8
80 år eller mere	-	10,4
Køn		
Mand	-	73,9
Kvinde	-	26,1

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	244	214	205
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	26,6	18,3	18,2	22,2
2-3 besøg	38,6	40,1	42,8	31,4
4-9 besøg	30,9	35,1	32,1	32,1
Mere end 9 besøg	3,9	6,4	7,0	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	40,7	49,5	39,1	38,7
Nej	59,3	50,5	60,9	61,3
Alder				
0-18 år	4,6	5,3	3,0	9,4
19-39 år	4,1	12,0	5,5	19,3
40-59 år	31,1	18,8	25,4	32,0
60-69 år	31,1	26,4	24,9	18,3
70-79 år	21,2	21,6	30,8	14,7
80 år eller mere	7,9	15,9	10,4	6,4
Køn				
Mand	62,9	63,0	73,9	46,3
Kvinde	37,1	37,0	26,1	53,7
Bopæl				
Indenamtspatienter	98,7	97,6	97,5	89,2
Udenamtspatienter	1,3	2,4	2,5	10,8
Modersmål				
Dansk	98,3	96,2	97,4	95,9
Ikke dansk	1,7	3,8	2,6	4,1
Søgt information				
Har søgt information	18,7	26,8	24,6	37,9
Har ikke søgt information	81,3	73,2	75,4	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	92,1	90,0	87,6	88,8
Pårørende	7,9	10,0	12,4	11,2

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

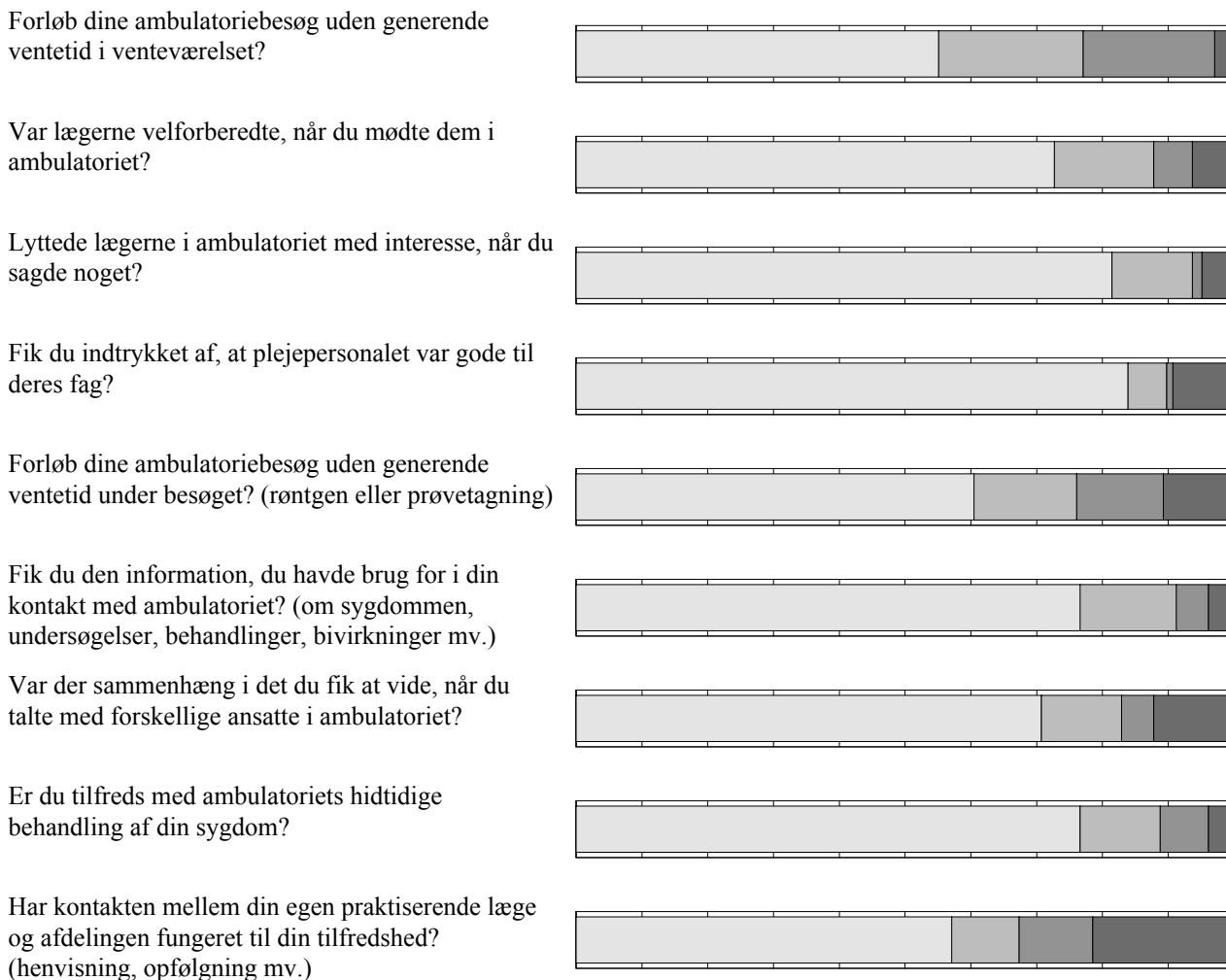
Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 205 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- 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
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	244	214			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	31,9	34,6	43,2	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	12,6	22,3	22,4	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	13,7	23,8	14,4	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	4,8	9,7	7,5	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	18,4	24,7	32,2	22,5	10,4	46,4
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	20,8	24,4	20,3	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	13,2	20,6	19,4	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	13,0	22,7	20,3	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	18,7	23,7	27,3	24,8	9,1	45,0

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

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

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

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

**Tabel 7 Ventetid på
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

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	241	207	203	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	21,2	11,1	20,2	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	50,2	50,7	46,8	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	19,5	30,9	23,2	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	9,1	7,2	9,9	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

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	19	47	42	23	27	-
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	31,6	17,0	9,5	26,1	25,9	-
Under 30 minutter	31,6	40,4	57,1	47,8	51,9	-
Mellem 30 og 60 minutter	10,5	29,8	26,2	21,7	18,5	-
Over 60 minutter	26,3	12,8	7,1	4,3	3,7	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus***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	166	161	150	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	21,7	15,5	14,7	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	68,1	65,2	64,7	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	10,2	19,3	20,7	26,7	4,5	69,7

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus***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	158	150	143	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	10,1	20,0	18,2	22,0	2,3	51,9
Nej	89,9	80,0	81,8	78,0	97,7	48,1

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus***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	-	-	195	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	28,7	-	-	-
Nej	-	-	71,3	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

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

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af
Organkirurgisk Ambulatorium K, Randers Centralsygehus**

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
Antal	235	206	198			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	27,2	19,4	17,7	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	61,7	59,2	62,1	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10,2	16,5	15,7	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	0,4	3,4	2,0	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	0,4	1,5	2,5	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	11,1	21,4	20,2	14,5	4,3	27,2

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

- "Bedste ambulatorium" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste ambulatorium" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

- ***** (Enestående)
 *****(Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

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

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

- Ingen ventetid (eller ind før tid)
 Under 30 minutter
 Mellem 30 og 60 minutter
 Over 60 minutter
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom? Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja Nej Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom? Ja Nej

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, 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	69,7	15,2	15,2	33
	2-3 besøg	61,5	16,7	21,8	78
	4-9 besøg	47,5	35,6	16,9	59
	Mere end 9 besøg	53,8	38,5	7,7	13
Ugedag	Mandag	47,4	26,3	26,3	19
	Tirsdag	57,4	23,4	19,1	47
	Onsdag	50,0	23,8	26,2	42
	Torsdag	73,9	0,0	26,1	23
	Fredag	55,6	37,0	7,4	27
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	57,3	26,7	16,0	75
	Nej	55,7	20,5	23,8	122
Søgt information	Har søgt information	47,9	20,8	31,3	48
	Har ikke søgt information	61,0	24,0	15,1	146
Køn	Mand	56,6	22,8	20,7	145
	Kvinde	58,5	20,8	20,8	53
Bopæl	Indenamtspatienter	56,7	22,2	21,1	194
	Udenamtspatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	50,0	16,7	33,3	6
	19-39 år	54,5	27,3	18,2	11
	40-59 år	60,8	17,6	21,6	51
	60-69 år	57,1	20,4	22,4	49
	70-79 år	54,1	29,5	16,4	61
	80 år eller mere	63,2	21,1	15,8	19
Modersmål	Dansk	56,1	24,1	19,8	187
	Ikke dansk	80,0	0,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	58,1	22,1	19,8	172
	Pårørende	48,0	28,0	24,0	25
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	56,8	22,6	20,6	199

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83,9	12,9	3,2	31
	2-3 besøg	82,7	13,3	4,0	75
	4-9 besøg	71,9	17,5	10,5	57
	Mere end 9 besøg	38,5	46,2	15,4	13
Ugedag	Mandag	78,9	5,3	15,8	19
	Tirsdag	80,4	17,4	2,2	46
	Onsdag	79,5	15,4	5,1	39
	Torsdag	85,7	9,5	4,8	21
	Fredag	80,8	19,2	0,0	26
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	73,1	20,5	6,4	78
	Nej	80,4	13,4	6,3	112
Søgt information	Har søgt information	66,0	21,3	12,8	47
	Har ikke søgt information	81,6	14,9	3,5	141
Køn	Mand	76,1	18,3	5,6	142
	Kvinde	81,6	10,2	8,2	49
Bopæl	Indenamtspatienter	78,1	15,5	6,4	187
	Udenamtspatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	66,7	16,7	16,7	6
	19-39 år	81,8	9,1	9,1	11
	40-59 år	70,8	16,7	12,5	48
	60-69 år	70,2	23,4	6,4	47
	70-79 år	83,9	14,3	1,8	56
	80 år eller mere	95,2	4,8	0,0	21
Modersmål	Dansk	78,8	16,2	5,0	179
	Ikke dansk	60,0	20,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,5	16,6	5,9	169
	Pårørende	75,0	15,0	10,0	20
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	77,6	16,1	6,3	192

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,6	9,4	0,0	32
	2-3 besøg	85,7	13,0	1,3	77
	4-9 besøg	83,1	15,3	1,7	59
	Mere end 9 besøg	69,2	23,1	7,7	13
Ugedag	Mandag	94,1	5,9	0,0	17
	Tirsdag	87,0	10,9	2,2	46
	Onsdag	87,5	10,0	2,5	40
	Torsdag	87,5	12,5	0,0	24
	Fredag	85,2	14,8	0,0	27
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	85,7	11,7	2,6	77
	Nej	85,3	13,8	0,9	116
Søgt information	Har søgt information	76,1	19,6	4,3	46
	Har ikke søgt information	89,0	10,3	0,7	145
Køn	Mand	86,5	12,1	1,4	141
	Kvinde	83,0	15,1	1,9	53
Bopæl	Indenamtspatienter	85,8	12,6	1,6	190
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	6
	19-39 år	72,7	18,2	9,1	11
	40-59 år	84,0	14,0	2,0	50
	60-69 år	88,9	11,1	0,0	45
	70-79 år	86,7	11,7	1,7	60
	80 år eller mere	95,2	4,8	0,0	21
Modersmål	Dansk	86,3	12,1	1,6	182
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,7	13,5	1,8	170
	Pårørende	91,3	8,7	0,0	23
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	85,6	12,8	1,5	195

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100,0	0,0	0,0	27
	2-3 besøg	90,0	10,0	0,0	70
	4-9 besøg	91,5	5,1	3,4	59
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	13
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	16
	Tirsdag	90,2	7,3	2,4	41
	Onsdag	90,0	7,5	2,5	40
	Torsdag	95,5	4,5	0,0	22
	Fredag	100,0	0,0	0,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	93,6	5,1	1,3	78
	Nej	91,5	7,5	0,9	106
Søgt information	Har søgt information	93,0	4,7	2,3	43
	Har ikke søgt information	92,8	7,2	0,0	139
Køn	Mand	91,9	7,4	0,7	135
	Kvinde	94,0	4,0	2,0	50
Bopæl	Indenamtspatienter	92,8	6,1	1,1	181
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	6
	19-39 år	100,0	0,0	0,0	11
	40-59 år	89,1	8,7	2,2	46
	60-69 år	95,6	4,4	0,0	45
	70-79 år	91,1	7,1	1,8	56
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	20
Modersmål	Dansk	93,1	6,3	0,6	174
	Ikke dansk	80,0	0,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	93,2	5,6	1,2	162
	Pårørende	85,7	14,3	0,0	21
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	92,5	6,5	1,1	186

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75,0	17,9	7,1	28
	2-3 besøg	72,6	16,4	11,0	73
	4-9 besøg	62,5	21,4	16,1	56
	Mere end 9 besøg	50,0	25,0	25,0	12
Ugedag	Mandag	57,9	10,5	31,6	19
	Tirsdag	69,6	19,6	10,9	46
	Onsdag	69,2	15,4	15,4	39
	Torsdag	82,4	11,8	5,9	17
	Fredag	70,8	25,0	4,2	24
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	65,3	18,1	16,7	72
	Nej	68,8	17,4	13,8	109
Søgt information	Har søgt information	54,3	23,9	21,7	46
	Har ikke søgt information	72,2	15,8	12,0	133
Køn	Mand	66,7	18,5	14,8	135
	Kvinde	72,3	12,8	14,9	47
Bopæl	Indenamtspatienter	67,4	17,4	15,2	178
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	77,8	22,2	0,0	9
	40-59 år	66,0	12,8	21,3	47
	60-69 år	67,4	17,4	15,2	46
	70-79 år	70,2	17,5	12,3	57
	80 år eller mere	63,2	26,3	10,5	19
Modersmål	Dansk	69,0	17,0	14,0	171
	Ikke dansk	60,0	20,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	68,1	18,4	13,5	163
	Pårørende	66,7	11,1	22,2	18
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	67,8	17,5	14,8	183

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	81,3	18,8	0,0	32
	2-3 besøg	83,3	10,3	6,4	78
	4-9 besøg	73,3	21,7	5,0	60
	Mere end 9 besøg	61,5	23,1	15,4	13
Ugedag	Mandag	83,3	11,1	5,6	18
	Tirsdag	83,0	12,8	4,3	47
	Onsdag	81,0	9,5	9,5	42
	Torsdag	82,6	17,4	0,0	23
	Fredag	65,4	34,6	0,0	26
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	78,9	17,1	3,9	76
	Nej	79,8	14,3	5,9	119
Søgt information	Har søgt information	63,8	25,5	10,6	47
	Har ikke søgt information	84,8	12,4	2,8	145
Køn	Mand	80,0	14,5	5,5	145
	Kvinde	78,4	17,6	3,9	51
Bopæl	Indenamtspatienter	79,8	15,0	5,2	193
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	4
Alder	0-18 år	83,3	0,0	16,7	6
	19-39 år	63,6	27,3	9,1	11
	40-59 år	68,8	25,0	6,3	48
	60-69 år	75,0	16,7	8,3	48
	70-79 år	86,9	11,5	1,6	61
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	20
Modersmål	Dansk	81,0	14,7	4,3	184
	Ikke dansk	80,0	0,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	78,1	17,2	4,7	169
	Pårørende	88,0	4,0	8,0	25
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	79,7	15,2	5,1	197

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	96,0	4,0	0,0	25
	2-3 besøg	81,1	12,2	6,8	74
	4-9 besøg	72,7	21,8	5,5	55
	Mere end 9 besøg	66,7	16,7	16,7	12
Ugedag	Mandag	88,9	5,6	5,6	18
	Tirsdag	75,0	20,5	4,5	44
	Onsdag	84,6	10,3	5,1	39
	Torsdag	75,0	20,0	5,0	20
	Fredag	82,6	8,7	8,7	23
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	82,9	11,4	5,7	70
	Nej	78,7	15,7	5,6	108
Søgt information	Har søgt information	65,1	25,6	9,3	43
	Har ikke søgt information	85,6	10,6	3,8	132
Køn	Mand	81,8	12,9	5,3	132
	Kvinde	78,7	14,9	6,4	47
Bopæl	Indenamtspatienter	80,6	13,7	5,7	175
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	0,0	5
Alder	0-18 år	50,0	25,0	25,0	4
	19-39 år	77,8	22,2	0,0	9
	40-59 år	76,1	13,0	10,9	46
	60-69 år	73,9	19,6	6,5	46
	70-79 år	86,0	12,3	1,8	57
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	16
Modersmål	Dansk	81,1	14,2	4,7	169
	Ikke dansk	50,0	25,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,5	14,3	5,2	154
	Pårørende	79,2	12,5	8,3	24
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	80,6	13,9	5,6	180

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81,3	18,8	0,0	32
	2-3 besøg	81,3	9,3	9,3	75
	4-9 besøg	78,3	11,7	10,0	60
	Mere end 9 besøg	53,8	38,5	7,7	13
Ugedag	Mandag	83,3	5,6	11,1	18
	Tirsdag	76,6	14,9	8,5	47
	Onsdag	85,0	7,5	7,5	40
	Torsdag	87,5	12,5	0,0	24
	Fredag	72,0	24,0	4,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	83,5	10,1	6,3	79
	Nej	76,7	14,7	8,6	116
Søgt information	Har søgt information	65,2	19,6	15,2	46
	Har ikke søgt information	84,4	10,9	4,8	147
Køn	Mand	80,7	10,3	9,0	145
	Kvinde	78,4	17,6	3,9	51
Bopæl	Indenamtspatienter	80,2	12,0	7,8	192
	Udenamtspatienter	60,0	40,0	0,0	5
Alder	0-18 år	66,7	16,7	16,7	6
	19-39 år	54,5	36,4	9,1	11
	40-59 år	75,5	12,2	12,2	49
	60-69 år	78,7	10,6	10,6	47
	70-79 år	86,7	11,7	1,7	60
	80 år eller mere	90,5	4,8	4,8	21
Modersmål	Dansk	80,4	13,0	6,5	184
	Ikke dansk	80,0	0,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	78,9	12,9	8,2	171
	Pårørende	82,6	13,0	4,3	23
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	79,7	12,7	7,6	197

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	82,8	6,9	10,3	29
	2-3 besøg	69,5	16,9	13,6	59
	4-9 besøg	71,4	10,2	18,4	49
	Mere end 9 besøg	80,0	20,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	57,1	14,3	28,6	14
	Tirsdag	71,1	18,4	10,5	38
	Onsdag	81,3	0,0	18,8	32
	Torsdag	60,0	15,0	25,0	20
	Fredag	68,2	18,2	13,6	22
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	75,8	12,1	12,1	66
	Nej	71,0	12,9	16,1	93
Søgt information	Har søgt information	64,9	21,6	13,5	37
	Har ikke søgt information	75,4	10,7	13,9	122
Køn	Mand	73,3	13,3	13,3	120
	Kvinde	70,7	12,2	17,1	41
Bopæl	Indenamtspatienter	72,6	12,7	14,6	157
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	4
Alder	0-18 år	60,0	20,0	20,0	5
	19-39 år	66,7	33,3	0,0	9
	40-59 år	80,0	5,0	15,0	40
	60-69 år	63,2	15,8	21,1	38
	70-79 år	75,5	14,3	10,2	49
	80 år eller mere	82,4	5,9	11,8	17
Modersmål	Dansk	74,2	13,2	12,6	151
	Ikke dansk	60,0	20,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	72,1	12,9	15,0	140
	Pårørende	77,8	11,1	11,1	18
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	72,7	13,0	14,3	161

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	0,0	0
	2-3 besøg	7,9	92,1	76
	4-9 besøg	26,8	73,2	56
	Mere end 9 besøg	45,5	54,5	11
Ugedag	Mandag	16,7	83,3	12
	Tirsdag	8,3	91,7	36
	Onsdag	13,3	86,7	30
	Torsdag	29,4	70,6	17
	Fredag	26,3	73,7	19
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	24,2	75,8	62
	Nej	13,8	86,3	80
Søgt information	Har søgt information	30,0	70,0	40
	Har ikke søgt information	13,0	87,0	100
Køn	Mand	19,8	80,2	101
	Kvinde	12,2	87,8	41
Bopæl	Indenamtspatienter	18,7	81,3	139
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	4
Alder	0-18 år	66,7	33,3	3
	19-39 år	28,6	71,4	7
	40-59 år	25,0	75,0	32
	60-69 år	14,3	85,7	35
	70-79 år	18,8	81,3	48
	80 år eller mere	0,0	100,0	18
Modersmål	Dansk	18,0	82,0	133
	Ikke dansk	25,0	75,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	19,0	81,0	126
	Pårørende	12,5	87,5	16
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	18,2	81,8	143

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	16,1	83,9	31
	2-3 besøg	28,9	71,1	76
	4-9 besøg	36,7	63,3	60
	Mere end 9 besøg	30,8	69,2	13
Ugedag	Mandag	29,4	70,6	17
	Tirsdag	23,4	76,6	47
	Onsdag	31,0	69,0	42
	Torsdag	28,6	71,4	21
	Fredag	40,0	60,0	25
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	45,3	54,7	75
	Nej	18,6	81,4	118
Søgt information	Har søgt information	35,4	64,6	48
	Har ikke søgt information	27,5	72,5	142
Køn	Mand	25,4	74,6	142
	Kvinde	38,5	61,5	52
Bopæl	Indenamtspatienter	28,8	71,2	191
	Udenamtspatienter	25,0	75,0	4
Alder	0-18 år	16,7	83,3	6
	19-39 år	11,1	88,9	9
	40-59 år	28,0	72,0	50
	60-69 år	27,7	72,3	47
	70-79 år	33,3	66,7	60
	80 år eller mere	33,3	66,7	21
Modersmål	Dansk	28,8	71,2	184
	Ikke dansk	25,0	75,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	29,8	70,2	168
	Pårørende	20,0	80,0	25
Ambulatorium i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	28,7	71,3	195

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84,4	15,6	32
	2-3 besøg	79,5	20,5	78
	4-9 besøg	80,0	20,0	60
	Mere end 9 besøg	53,8	46,2	13
Ugedag	Mandag	84,2	15,8	19
	Tirsdag	80,9	19,1	47
	Onsdag	81,0	19,0	42
	Torsdag	91,3	8,7	23
	Fredag	84,6	15,4	26
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	82,1	17,9	78
	Nej	78,0	22,0	118
Søgt information	Har søgt information	63,8	36,2	47
	Har ikke søgt information	85,1	14,9	148
Køn	Mand	78,8	21,2	146
	Kvinde	82,4	17,6	51
Bopæl	Indenamtspatienter	79,8	20,2	193
	Udenamtspatienter	80,0	20,0	5
Alder	0-18 år	50,0	50,0	6
	19-39 år	54,5	45,5	11
	40-59 år	81,6	18,4	49
	60-69 år	75,0	25,0	48
	70-79 år	85,2	14,8	61
	80 år eller mere	95,0	5,0	20
Modersmål	Dansk	80,5	19,5	185
	Ikke dansk	80,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,5	20,5	171
	Pårørende	79,2	20,8	24
Afdeling i alt	Organkirurgisk Ambulatorium K	79,8	20,2	198

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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

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

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Ventetid på at få at vide, at lægen var syg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



1. gang ventetid, godt 1 time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Første gang halvanden time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Højest et kvarter. Kun sidste gang en time pga. sygdom blandt personalet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ventetiden burde være under en halv time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Har været indkaldt tre gange i alt. Men kun den ene gang var der ret lang tids venten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Der skal tages hensyn til de akutte patienter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg måtte vente en time og 15 minutter på svar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ca. en time.

Respondentens svar: Både og












Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det forbavsede mig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

-  *Det er ikke acceptabelt, at min far, den dag han skal have besked på, om han har prostatakræft, skal vente to timer og så kaldes ind til en anden læge end den læge, vi havde siddet og ventet på i to timer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Der var jo nogle blade, man ikke havde set før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Næsten ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ventetiden minimal. Højest 20 minutter før scanning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *En gang ca. 3/4 time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Sidste gang var der ikke ventetid, men de andre gange har jeg ventet længe, nogle gange urimeligt længe. Det må kunne planlægges bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg kom til med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Sidste besøg ventede jeg to timer før en lægesamtale på 10 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ventede altid ca. en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ventede over en time inden jeg kom ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Mødetid kl. 9.30. Operation kl. 13.30.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventede længere end en time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hovedregel for mine besøg var ventetid (denne gang halvanden time).

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kun ved sidste besøg. Ellers meget kort ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det kan være forskelligt fra gang til gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har været tilfreds alle gangene.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ved sidste besøg lang ventetid. Vist pga. sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Når man har forstørret prostata, er det ret ubehageligt ikke at turde gå på toilettet, fordi man er bange for at forlade venteværelset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



For lang tid mellem undersøgelse og samtale med læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Urinstrålemåling var klar ved ankomst. Ventetid meget skiftende - må selv bede om at komme igang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Anden gang over en times ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Velforberedt. Havde læst journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har ikke mødt lægen før indgrebet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Før operation ja. Efter operation nej.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, det synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har været der mange gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, ens papirer var læst igennem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke mødt nogen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, de var meget saglige og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Når en anden læge skal overtage jobbet (med kort varsel), er der jo grænser for, hvor velforberedt man kan være. Jeg synes, det er manglende respekt for ældre mennesker.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ja, det er næsten altid den samme, ellers kender jeg lægen fra indlæggelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ja, men det er meningsløst at indkalde til samtale, når budskabet er, at den sidste undersøgelse ikke var entydig nok, og at en ny er nødvendig. Spild af kostbar tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Journalen havde lægen ikke læst rigtigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



God information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Første gang i ambulatoriet havde patienten ikke fået en ambulatorietid ved udskrivelsen. Efter aftale med sekretær mødte han op til forundring for lægen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Inden vi fik sagt det sidste ord, altså talt ud, var lægen gået.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Var i kontakt med en læge, som jeg ikke kunne forstå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi jeg ringede i forvejen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægerne skulle først lige læse i journalen, hvad min 'sag' handlede om.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg var gjort klar, og han kom og gjorde, hvad han skulle og gik igen. Der var en studerende med, som fik lov til at prøve det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Virkede som om de ikke havde læst min journal.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget forklarende angående min sygdom. Bad mig skrive eventuelle spørgsmål ned til næste besøg i ambulatoriet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Han viste mig røngtenbilleder af ryg og brystben.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Lægen var ny, så en sygeplejerske supplerede ham.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi de fandt ud af, at jeg skulle røntgenfotoferes, så vores besøg kunne være undgået.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



De virkede forberedte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Altid godt behandlet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Det har jeg ingen formodning om, at han ikke var. Hvordan skulle jeg kunne bedømme det?

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ikke alle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Kendte læge i forvejen fra tidligere besøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Kun én gang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Meget lydhør samt god til at forklare og give forståelige svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lægen overfusede mig med usand diagnose uden at høre min redegørelse for mine symptomer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, og gav mig (os) tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Min sygdom er arvelig, så der bliver lyttet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De spurgte ind til ens egen opfattelse af symptomer ved sygdommen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Første gang ikke. Anden gang mere nærvær.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Meget interesserede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Den tilkaldte læge var sød og imødekommende og gjorde det udmærket.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Men jeg spørger nu heller ikke så meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Den ene læge var elendig til at kommunikere. Den anden fremragende. Det er vigtigt at uddanne lægerne i at kommunikere også svære budskaber.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Dialogen var i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ved sidste ambulatoriebesøg virkede lægen meget fortravlet - var ikke i dialog med patienten.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja, og jeg fik fyldestgørende svar på alle spørgsmål og yderlig information om både operation og efterbehandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fantastisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Skiftende læger skulle starte forfra.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det har han sikkert gjort. Igen, hvordan skulle jeg være i stand til at bedømme det.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ikke alle. Som om de ikke havde tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Var meget interesseret i mine kommentarer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Savner en 'tovholder'. Anæstesi-lægen vidste ikke, hvad jeg skal opereres for.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Rigtigt gode - flinke.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Omsorg og opmærksomhed.

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



Især sygeplejerskerne var det en god oplevelse at møde.

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



Måske har de haft for meget at lave.

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



Da jeg blev dårlig under undersøgelsen, var de meget omsorgsfulde og lod mig ikke være alene, før jeg var ok igen.

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



Sygeplejerskerne var udmærkede.

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



De var alle til ug.

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



Når der er så lang ventetid, ville det være rigtig fin 'kundeservice' at orientere i venteværelset om de forventede forsinkelser.

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









De er rigtig gode også til at høre på en, når man er lidt i tvivl.

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



Venligt og forstående personale.

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

-  *Ingen slinger i valsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Social og sundhedsassistent henvendte sig ikke til patient ud over goddag og farvel.*
Ingen omsorg.
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Blev mødt med omsorg - dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja! Sygeplejersken var vældig flink.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Men var usikker på, om det var godt nok, det hun lavede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Enormt gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Meget flinke og motiverede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har ikke oplevet problemer - dog stak personalet igennem min blære sidste gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *De er for få, de løber for hurtigt. De gør, hvad de kan for at skjule travlheden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ja, de var sikkert gode nok.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja tak, ubetinget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand














Helt bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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

-  *Alt var velfungerende trods personalemangel.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lidt ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ventetiden var på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fuld tilfredshed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Blodprøven: Hurtigt og effektivt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg var forbavset over den korte ventetid - havde indtryk af, at alt var velkoordineret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Kun ventetid for at komme til at tale med lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Under ti minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Røntgen: Meget lang ventetid. Prøvetagning: Ingen ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Kort ventetid i venteværelset. Tre timers ventetid fra omklædning til der skete noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der var ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid ved forundersøgelsen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Først halvanden times ventetid for selve ambulatoriebesøget. Derefter en halv time for blodprøven.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Damen ved ultralyd var lidt sur og skældte ud.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde














Ikke helt tilfreds. Har store smerter efter operationen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand


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

-  *Jeg døjer med de samme problemer med min sygdom. Jeg er begyndt at tænke på alternativ medicinsk behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, både før og efter undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, men efter aktiv spørgen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Før operationen var der en fin information. Efter operationen var det lig nul.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, ved min anden af de i alt tre indkaldelser (undersøgelsen) fik jeg mere klarhed over situationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Da lægen anbefalede en hurtig operation, fik jeg taget blodprøver og talt med en narkoselæge inden for en time og tid for operation 14 dage senere*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kunne godt være lidt bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, i de to sidste behandlinger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Den sidste jeg var til, kunne ikke gennemføres. Det var umuligt at føre en slange gennem tyktarmen, så jeg skal til en anden form for undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Det blev forklaret med dagligdagssprog uden, at der blev talt ned til mig. Det var rigtig dejligt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg skulle ikke have været på organkirurgisk, men på gynækologisk ambulatorium, men der var sket en fejl ved indkaldelsen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Var glad for klar og utvetydig information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ja, én gang ud af alle.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Han sagde, at jeg skulle tage noget medicin, når jeg kom hjem.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Forskellige læger/ forskellige informationer.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik at vide, at jeg skulle fotografæres to gange. Lægen sagde, at den sidste gang skulle der fotografæres højere oppe på ryghvirvlen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Manglende samtale med læge efter operation.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Lægen var ny og gav ikke korrekte oplysninger om operationen. Sygeplejersken forklarede, efter han var gået.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det går jeg ud fra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



I ambulatoriet fine oplysninger. Ved indlæggelsen på sygehuset dårlig information efter operation - hvis jeg ikke selv havde bedt om information ved udskrivning, havde jeg ikke fået noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand













Fik den ene gang udleveret forkert informationsmateriale. Blev først oplyst, da jeg mødte op til undersøgelse.


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


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

-  *1. og 2. gang kunne jeg få en tid til behandling. 3. gang kunne jeg ikke, men ville blive kontaktet af læge NN's sekretær. Det er ikke sket endnu.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er stadig en gåde, hvad jeg fejler. Jeg har fået at vide vidt forskellige meldinger om det, jeg fejler.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Skulle aflevere urinprøve dagen efter hos sekretæren. De ville ikke tage imod den. Efter telefonopkald og ventetid, modtog de den.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, i de to sidste undersøgelser.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg talte kun med to, og de fortalte i hvert fald det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Talte kun med den samme læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået vekslende bud på, hvordan min sygdom skal behandles.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fik indtryk af, at 'krydsinformationen' var i top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Talte kun med en læge til samtale om resultatet af undersøgelser.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Han sagde, at den medicin var god og havde hjulpet mange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Forskellige læger/ forskellige informationer.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det tror jeg da.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Da undersøgelsen var ovre, gik lægen, og sygeplejersken stak mig et stykke papir i hånden med svar på prøven.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Lidt uenighed vedrørende indflydelse af brug af blodfortyndende medicin i relation til behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ved min prøve ja.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Savnede 'tovholder'.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Først efter sidste besøg fik vi en ordentlig forklaring og vejledning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg er ikke behandlet endnu.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Tilfredsstillende bortset fra lang ventetid på svar fra prøver.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kunne godt tænke mig kontakt efter nogen tids brug (kateter) eventuelt ved besøg eller telefonisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg er blevet behandlet med medicin, operation (3-4 gange) og medicinsk hjælpemiddel osv.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De bør høre, om der er noget patienten selv observerer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De sidste to besøg har været spild af lægens tid og min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg føler mig tryk.

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Foreløbig ingen behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

-  *Jag var til tyktarmsundersøgelse, men det var meget smertefuldt. Jeg anbefaler mere empati.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig meget tryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Efter første undersøgelse blev min far sendt hjem med den besked, at han skulle gå i tre måneder uden behandling for at se, om det gik over af sig selv. Ved anden undersøgelse undrer en sygeplejerske sig meget over dette.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *De kunne jo ikke gøre for, at det var meget smertefuldt. De stoppede, da lægen sagde, at det var alt for smertefuldt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Bortset fra for lang tid imellem undersøgelserne - 10-11 uger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, når der ses bort fra ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ventetiden har været unødigt lang og psykisk stærkt belastende. Ambulatoriet virker som et SYSTEM, der ikke tager ret meget hensyn til det enkelte menneske.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Bortset fra ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Med konstateret kræft glad for 'quick-action' - tak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ikke det sidste halve år - som før beskrevet fortravlet læge, lyttede ikke, handlede ikke på mine klager.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Pga. røntgen som vi kunne have fået at vide pr. brev.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Utilfredshed ved Gastroskopi tidligere, hvor lægen overhovedet ikke hørte på mig eller hendes hjælpere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Særdeles godt tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



På grund af smerter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Alt for langtrukken.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg valgte ikke at få behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Viser stor interesse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Måtte rykke flere gange vedrørende røntgenundersøgelse i Silkeborg. Randers skulle sende henvisning. Det glemte de.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand























Alt for lang tid. Lægen henviste i vinters, og her til sommer er selve undersøgelsen endnu ikke foretaget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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

-  *Der gik fire uger, fra jeg blev henvist, til jeg fik en undersøgelsesdato. Det var uforståeligt lang tid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min læge vidste ikke noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ikke talt med praktiserende læge siden sidste besøg i Randers.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Hverken min læge eller jeg fik information i lang tid efter, selvom jeg havde fået at vide, at der gik 10 dage.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der er ikke enighed om min sygdom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Egen læge spurgte, hvorfor jeg standsede undersøgelsen. Han havde på daværende tidspunkt (foråret) kun fået referat fra afdelingen tilbage fra vinteren, og rykkede derefter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Min læges skyld.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ambulatoriet havde svar på prøver fra vores egen læge, når jeg/vi kom til undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Men ikke fra afdelingen - et halvt års ventetid og udsættelse på en måned - måtte rykke for at få en tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Jeg synes ikke, min læge gjorde nok for at få mig undersøgt rigtigt tidligere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid fra henvisning til undersøgelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Ingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke haft kontakt til min læge siden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det kniber med at få svar ved lægen. Hvem der har skylden, ved jeg ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har ikke haft kontakt med egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Har kun kontakt med egen læge ved første besøg, derefter henvisning og senere ved stingenes fjernelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Lægen havde ikke fået besked fra hospitalet, da far mødte op for at få en indsprøjtning. Ifølge hospitalets udleverede behandlingsplan til far, skulle han have første indsprøjtning hos lægen - derfor virker det sjusket og ligegyldigt, at der ikke er sendt journaloplysninger til lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har sådan set altid henvendt mig til ambulatoriet, hvis jeg har haft store problemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Kun sygehus involveret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min egen læge har gjort en fremragende indsats for at fremskynde behandlingen. Han har taget kontakt til den ansvarlige overlæge, og det hjalp.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Egen praktiserende læge fik ikke besked retur med resultater.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Praktiserende læge ikke indblandet. Fast rutineforløb da praktiserende læge ikke har kunnet klare problemet i lægehuset.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fik endda en besked om fremrykning af en tid på ambulatoriet. Det var rart at kunne komme til endnu hurtigere end først forventet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hurtig opfølgning efter besøg hos egen læge og indkaldelsesbreve kom i god tid fra R.C.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Er oplyst fra egen læge om, at en henvendelse til sygehuset ikke nyttede. De vil bare afvise.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lang henvisningstid. I et tilfælde knap to måneder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg betragter min læge som en meget dygtig læge. Vi har på et tidspunkt haft et lidt anspændt forhold, men det er overstået. Jeg kan vist også være lidt en strid person.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Der er gået alt for lang tid inden, der var svar til egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg forstår stadig ikke, hvorfor jeg blev henvist til Randers, når jeg bor nogle få kilometer fra Skejby.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var bare en henvisning (hvor galt kan det gå?).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *For mig var det at få at vide, at jeg havde en alvorlig sygdom, så chokerende, at det var svært at spørge om noget relevant, men det har egen læge rådet bod på.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Men det var min forhenværende praktiserende læge. Den ny er ok.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Har ikke en måned efter behandlingen fået svar endnu fra sygehuset gennem min læge.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kender kun til henvisning.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Er ikke færdigbehandlet.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg skulle vente 40 uger på mamografi. Min læge mener, det er sygehuset, som mener det er min læge, der har henvist mig til gruppe tre, selvom det så viste sig, der var en cancerknude. Det har jeg det lidt dårligt med.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke haft kontakt med min egen læge angående min sygdom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Aner det ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Min læge fortalte mig, at han ikke har fået oplysning fra sygehuset på hans computer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Der var bare for lang ventetid, inden jeg kom i behandling.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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

-  *Jeg har intet at klage over hverken ambulant, eller de 2 gange, jeg var indlagt. De er alle så søde, både læger og sygeplejersker i Randers.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *For mange forklaringer angående et problem ved de 2 første besøg. Det 3. besøg løste problemet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Man bliver mødt med et smil og hjælpsomhed. Ved spørgsmål får man et venligt svar.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *God ro på afdelingen. God instruktion, overbevisende og sikker adfærd hos personalet. Tiderne blev overholdt. Gode svar på spørgsmål.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg synes i det hele taget, at servicen på de danske sygehuse er tip top.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ikke for lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *God information om min sygdom, behandlingsmuligheder og undersøgelsesforløb. Venligt og forstående personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået en god behandling, men blev hjemsendt lidt for tidligt - manglede materiale for at fungere optimalt, når jeg kom hjem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Den sidste kvindelige læge - kompetent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Et venligt og engageret personale, som giver sig tid til patienterne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



For mange forskellige personer/læger.

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



Jeg er blevet behandlet fint - og ingen generende ventetid.

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



Lægerne forklarede til mindste detalje, hvad der skulle gøres, hvis der var noget, der var ubehageligt og forklarede, hvad det var, vi kunne se på skærmen. Sygeplejerskerne var søde og hjælpsomme med alt.

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



God behandling. Første gang behandling på sygehus i mine 81 år.

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



Alle meget venlige og imødekommende. Men der er måske for lidt tid til patienterne. Personalet virkede stresset.

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



Jeg fik indtryk af, at lægerne havde travlt, så de ofte måtte hente supplerende oplysninger. En gang blev jeg sendt til operation, før undersøgelsen var færdig - det afværgede jeg - undersøgelsen endte uden operation.

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



Har haft behagelig kontakt med afdelingen. Den læge, jeg havde mest kontakt med under indlæggelse, er også den læge, der har været med til møderne i organkirurgisk ambulatorium.

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



Humør - varme - tryghed - og holde i hånd.

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













Ingen ventetid - god information inden undersøgelsen - alt i alt en god oplevelse.

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



Pga. lægens manglende evne/lyst til at høre på mig.

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

-  *Vi er blevet venligt modtaget af personalet, vist tilrette også som pårørende, selvom der var travlhed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Føler at tre/fire gange operation for brok måske kunne have været undgået.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Rimelig tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Pga. afdelingens arbejde - efter lang ventetid på indkaldelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ud fra min nok så ringe erfaring omkring disse ting, som jo er nye for mig, valgte jeg at vælge den næstbedste vurdering.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg mener, jeg blev sendt for tidligt hjem, mindst en uge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er kommet der i mange år og har intet negativt at bemærke. Ventetid ja, men der er en akut årsag til dette.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med besøgene på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Pga. den lange ventetid og den hurtige behandling hos lægen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Personalet virkede engagerede og var meget omsorgsfulde. Inden undersøgelsen fortalte de om hele forløbet, så man vidste, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg kan jo ikke være helt tilfreds, da ventetiden på svaret var for lang, men det faglige var i orden.

OBS: Jeg fik en parkeringsbøde. Der er for dårlig skiltning inde på området. Ingen ser det jo, når man kører ind. Da har man jo nok at gøre med at finde den rigtige afdeling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg føler, de tager sig god tid til at høre på mig. Jeg stoler 100% på dem.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har været tilfreds med at komme på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



God information. Venlige læger og sygeplejersker. God orientering lægerne imellem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ideer:

1) Den samme læge i hele behandlingsforløbet. 2) Bedre tidsstyring (undgå ventetid).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Almindelig tilfredshed med 'besøget', men vi mener, at der bør være noget mellem fire og fem stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jag gav fire stjerner, fordi jeg er tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Plus: Ingen ventetid.

Minus: Et dårligt resultat.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi alle er så hjælpsomme. Har tid til at holde i hånden, hvis det er en undersøgelse, der er smertefuld. Hvis man selv ikke er umulig, er alle bare så hjælpsomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid. Blev godt informeret ved undersøgelserne.

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



Intet at påtale.

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



Fordi jeg er meget tilfreds.

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



Jeg blev behandlet godt af både sygeplejersker og læge, men jeg synes, at ventetiden er meget lang.

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



På grund af 14 dages ventetid på biopsisvar om cancer. Tilsvarende svar hos Hamlet, KBH. Prøve fredag eftermiddag, svar næstfølgende torsdag morgen. Altså over fem dage.

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



Personalet er altid informeret.

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



Dårlig kommunikation. Alt for lang ventetid. Meningsløse indkaldelser til samtale. Mangler en kontaktperson, som er til at få fat i.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er mit indtryk, at lægerne ikke taler sammen, så det vil være en god idé, at samme læge følger den enkelte patient.

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














Du bliver godt modtaget og orienteret om det, der skal undersøges.

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




Er meget godt tilfreds med ambulatoriet.


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

-  *Ventetiden irriterer altid. Midtvejs i mit sygdomsforløb skulle jeg tale med skiftende læger og én gang en praktikant.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Behandlingen går hurtigt, når ventetiden er overstået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det ville være rart med enten radio eller tv i venteværelset - især hvis man skal vente længe. Der kan godt blive alt for stille og kedeligt. Men ellers har jeg kun ros, især til personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, det hele foregik i en behagelig tone i samtalen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Min kone og jeg selv var imponerede hver gang, vi var i kontakt med ambulatoriet - og vi talte om det hver gang.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *De var imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det er meget ubehageligt at føle sig tingsliggjort - det gør, at man betvivler den faglige kompetence. Manglende omsorg - mangelfuld information.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi personalet stort set er flinke og rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har været godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Afdelingens behandling af mig, var upåklagelig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand


-  *Måske fem stjerner, men for svagt grundlag til at bedømme det på (kun ét besøg).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Personalet virker lidt stressede. Ikke lang tid til hver patient. For lang ventetid. Personalet fortjener ros for at leve med det pres hver dag.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Personalet har helt igennem været meget søde og har altid haft et smil på læben.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, det er lidt svært at fremhæve noget, fordi det hele har været helt i top. Det gælder både læger og sygeplejersker ikke mindst. Jeg ved da godt, det ikke udelukkende er et spisested*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Lægen og personalet er venlige og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Alle var søde og alle var meget smilende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Tid til at lytte. Gav en god forklaring. Udfyldning af skemaer til forsikringer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det var et smilende personale, og de var gode til at lytte til mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *I starten af april var jeg til undersøgelse på sygehuset, hvorunder jeg afgav urinprøve. Først i slutningen af maj fik jeg besked fra sygehuset, hvor de oplyste, at der var konstateret bakterier i urinen. Der blev medsendt recept til medicin. Jeg synes, at det er meget lang tid, der er gået med urin-undersøgelsen. Går jeg til min egen læge, går der sædvanligvis omkring ét døgn til samme undersøgelse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det fungerede som forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Et par gange var der fire ansatte til stede under mine undersøgelser. Det kunne være lidt overvældende. I første omgang blev jeg usikker på, om det var fordi, det var meget alvorligt, det jeg fejlede, hvilket det ikke var. Derfor 'godt' i stedet for 'enestående'.*

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

 *Fordi der kun var et besøg til urinundersøgelser og biopsi og samtale med lægen om resultatet. Videre behandling i Århus.*


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

 *Sygeplejerskerne var utrolig venlige og gode til at forklare, hvad der skulle ske.*


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

 *Ros.*


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

 *Det var perfekt, bortset fra den lange ventetid fra omklædning til der skete noget.*


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

 *Fordi det dækkede mit behov, og jeg mødte kvalificerede mennesker.*


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

 *Det har desværre ikke hjulpet mig endnu.*


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

 *Afdelingen har måske for travlt. Det værste er ventetiden, inden man kommer til. Lægen sagde seks uger, men der var først tid efter tre måneder.*

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

 *Fordi jeg har været tilfreds.*

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

 *Søde og flinke læger/plejepersonale, men ville foretrække ikke at komme til en ny læge hver gang.*

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

 *Fordi det stemmer med mine oplevelser og indtryk.*

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



Er blevet godt behandlet.

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



De var utrolig søde og hjælpsomme både læger, sygeplejersker og 'elev'.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Alt fungerer efter hensigten. Personalet er så søde og rare.

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



Der var en imødekommenhed og en god tone personalet imellem, hvilket gjorde, at jeg følte mig i trygge hænder både i ambulatoriet og på afdelingen A6.

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



Ros.

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



Fordi jeg er godt tilfreds.

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



Jeg synes, de er gode nok.

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



Der var for lang ventetid. Oplysningerne kunne være bedre omkring sygdommen.

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



Lægen bliver ved indtil han med sikkerhed ved, hvilken skade min ryg har.

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












Alle var søde og omsorgsfulde.

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



I den samlede helhed gik det godt i hele forløbet.

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

-  *Meget flinkt personale i forbindelse med operation både før og efter. Også telefonkontakt dagen efter. Manglede dog en kort samtale med lægen efter operationen vedrørende operationens forløb.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det virkede som om lægen og sygeplejersken diskuterede lidt. Han var ny og måske i tvivl, hun var mere erfaren.
Han skulle måske have snakket med sygeplejersken inden om eventuel behandling/operation og hvordan den skulle udføres.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er meget omsorg og nærvær. Personalet virker velinformeret og kompetent til det, de arbejder med. Jeg har kun ros til hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De viste, hvad de lavede, men det gik lidt hurtigt med at få mig ud igen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Pga. det unødvendige besøg efter min mening.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden er omtalt tidligere, men det at få en aftale var lidt af et mareridt. Jeg startede i november 2005 og kom til efter tre udsættelser efter fem måneder.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Meget professionelle og venlige. Tak for hjælpen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det er meget svingende fra læge til læge, om man får en ordentlig information, der kunne mange lære meget af overlæge NN. Han er meget dygtig på alle måder overfor sine patienter, hvilket er sagt af alle, jeg har talt med.
Meget dårlig information af sekretæren om, hvilket venteværelse, man skal placere sig i. Unødig spild af tid for det øvrige personale. Har prøvet det tre gange inden for det sidste år.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Dækker min oplevelses samlede karakter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Behageligt og venligt personale.

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



Jeg har været godt tilfreds.

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



Har ikke nogen grund til at klage.

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



God behandling.

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



Der er et vældig rart personale, men lægerne kan godt virke lidt stressede!

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



Har fået en ordentlig modtagelse og en god behandling.

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



Jeg fornemmede en god stemning. Smilende personale. Jeg følte, det tog den tid, som det skulle - ingen hastværk. Det var rart, når man har fået en livstruende sygdom.

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



Da det er første gang, jeg er i behandling der, er jeg godt tilfreds.

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



God behandling.

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



Jeg følte mig godt behandlet.

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



Jeg synes, jeg har fået en god behandling.

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



Det fungerede godt.

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



Fordi de var så flinke og høflige.

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



Det synes jeg, at de fortjener.

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



Var godt tilfreds med behandling, personale og lignende.

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



Lang ventetid i venteværelset.

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



Det kan nok ikke gøres bedre i dag.

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



Fordi de er meget dygtige, er gode til at lytte og svare på spørgsmål. Er meget flinke.

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



Jeg har ikke forudsætning for at give hverken få eller mange stjerner.

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



Plejepersonalet helt i top. Lægerne virkede fortravlede og i tids nød (stress).

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



Som en helhed er det godt. Kun på sengeafdelingen var det dårligt.

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



De var utrolig venlige og fortalte mig, hvad der skulle foregå og forstod at få mig til at være knap så nervøs.

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



Venlig og tiltalende læge og sygeplejersker. Omsorgsfuld og god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ris: Egen læge: Første gang henvist til undersøgelse i januar i Randers. Indlæggelse i juni eller august - har endnu ikke fået dato, da systemet var brudt ned. Endelig diagnose ikke givet. Utålelig ventetid.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Både sygeplejersker og læger var kompetente og venlige og trøstende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Yderst tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



På grund af ventetiden, lægen havde ikke læst journalen, men sygeplejerskerne er meget dygtige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ingen, som føler eller tager ansvar for behandling. Sendes eksempelvis til Skejby uden, at der er tilstrækkelig udredning af behandling.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand