

Ambulatorier på M1
Randers Centralsygehus
4. runde

Ambulatorier på M1
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. 725

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambula-
torium 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:

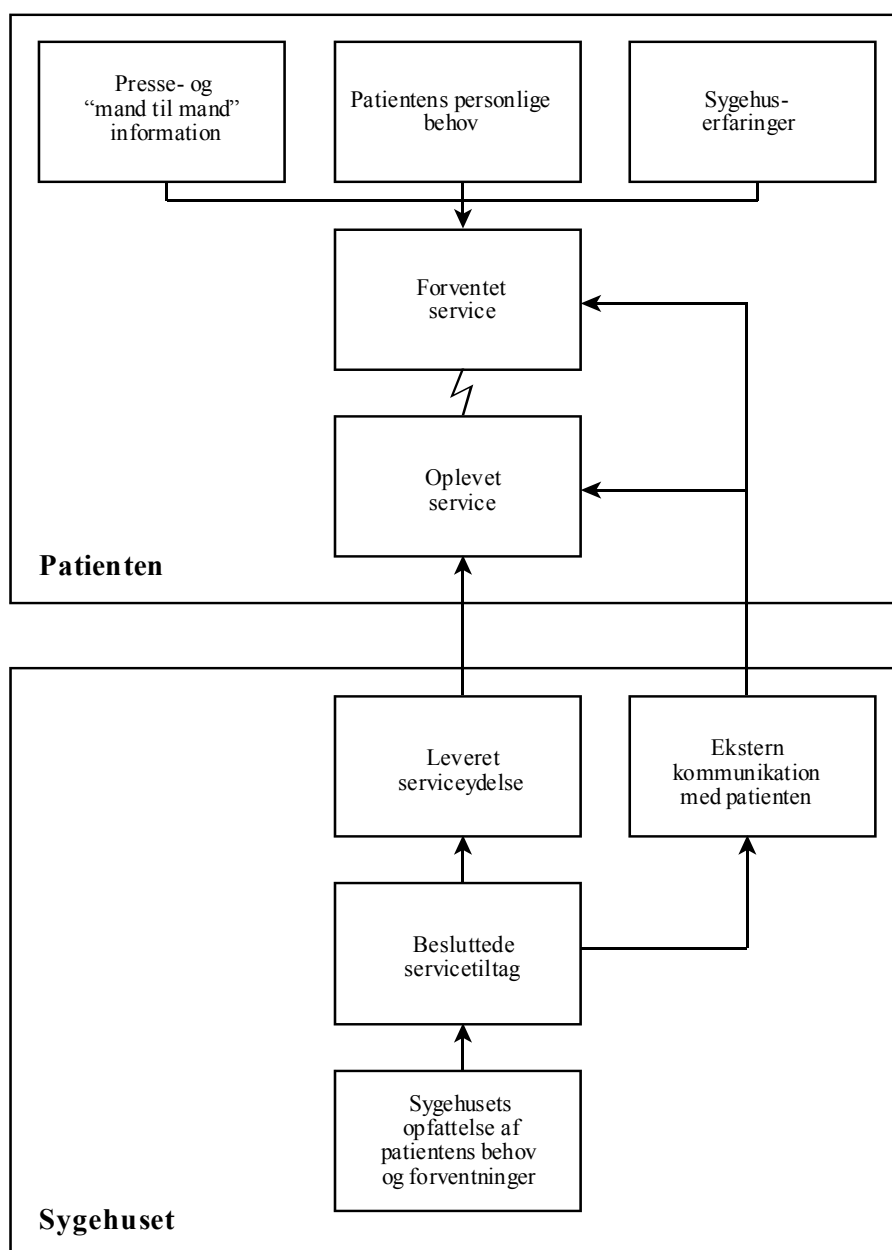
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

- 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)

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.

Undersøgelsens spørgsmål

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.

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.

Der spørges til traditionelle problemområder

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.

Både kvantitativ og kvalitativ

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.

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
Ambulatorier på M1, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Intern medicin
Antal indlagte	7.000
Heraf akut indlagte	6.400
Heraf planlagte	600
Gennemsnitligt antal sengedage	4,6
Belægningsprocent	85,4
Antal senge	103,9
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	5,7
Ambulante besøg	16.725
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	12.000
Antal dagafsnit	4
Lægestillinger	34
Plejepersonalestillinger	175
Lægeseekretærstillinger	14
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2005

Tallene er gennemsnitstal, idet afdelingen ændrede struktur i august 2005 og blev reduceret med 18 senge. Antallet af ansatte er også ændret.

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Medicinsk Afdeling M1 betjener Århus Amts nordregion inden for specialet intern medicin svarende til et optageområde på ca. 200.000 indbyggere.

Afdelingen har ca. 7.000 udskrivelser, hvoraf 90 % er akut indlagte, samt sammenlagt ca. 29.000 besøg i ambulatorier og daghospitalet.

Den medicinske blok på Randers Centralsygehus blev delt i november 2003 i forbindelse med fusionen mellem Grenå Sygehus og Randers Centralsygehus. Afdeling M1 gennemgik i 2005 en organisatorisk ændring, hvilket medførte en reduktion i sengeantallet. I gennemsnit havde M1 således 112,9 senge fordelt på 5,7 sengeafsnit. 22 af døgnsejlene udgør akut medicinsk modtageafsnit. Der er til afdelingen knyttet ambulatorier og daghospitalet. Afdelingen omfatter tillige et dialyseafsnit med kapacitet til 64 patienter, der fungerer som satellitafsnit, lægeligt ledet af den Nefrologiske Afdeling, Skejby Sygehus.

Afdelingens organisation

Afdelingen er fra august 2005 som anført opdelt i 4 sengeafsnit samt akut modtageafsnit og ambulante funktion. Sengeafsnittene er alle under afdelingsledelsens ansvarsområde i forbindelse med den overordnede patientvisitation, arbejdstilrettelæggelse, økonomi, generelle normer og standarder på det faglige og uddannelsesmæssige område.

Samtidig er sengeafsnittene funktionsopdelt svarende til de medicinske grenspecialer:

- Endokrinologisk afsnit med selvstændig endokrinologisk klinik med ambulatorium og daghospital.
- Medicinsk gastroenterologiske afsnit med adgang til sygehusets fælles endoskopifunktion, samt daghospital i afsnittet. Den ambulante funktion sker i Medicinsk Ambulatorium.
- Rheumatologisk afsnit med daghospitalsfunktion fælles med hæmatologisk afsnit. Til grenspecialet hører reumatologisk ambulatorium.
- Hæmatologisk afsnit med daghospital fælles med reumatologisk afsnit. Til grenspecialet hører ambulatorium-funktion.
- Lungemedicinsk/allergologisk afsnit. Daghospital og ambulatorium foregår i Lungeklinikken. Afsnittet har sammen med kardiologisk afsnit oprettet Dyspnø-klinik.
- Akut modtageafsnit, hvor patienter, der indlægges med ikke kardiologiske diagnoser, modtages og viderevisiteres af sengeafsnittenes overlæger eller 1. reservelæger første morgen efter indlæggelsen.

Herudover har afdelingen som anført et dialyseafsnit under lægelig ledelse fra Nefrologisk Afdeling, Skejby Sygehus.

Der er til afdelingen knyttet laboratoriefaciliteter og hospitalslaborantressourcer.

Lægelig stab

Den vedtagne stabsstruktur for Medicinsk Afdeling M1 omfatter 1 ledende overlæge, 4 specialeansvarlige overlæger, 10 overenskomstansatte overlæger og 18 yngre læger (fra august 2005 endvidere 3 afdelingslæger).

De specialeansvarlige overlæger har det faglige ansvar for grenspecialerne endokrinologi, medicinsk gastroenterologi, lungemedicin og reumatologi med hensyn til løbende opdatering og sikring af relevante procedurer, kvalitetsmål og uddannelsesprogrammer inden for grenspecialiets rammer såvel i Medicinsk Afdeling M1 som i sygehusets øvrige afdelinger.

De øvrige overlæger har betydeligt medansvar for denne funktion.

Den lægelige arbejdstilrettelæggelse tager udgangspunkt i teamfunktioner baseret på grenspecialerne (sengeafsnittene), således at teamet omfatter såvel de fastansatte speciallæger som yngre læger på alle niveauer.

Beredskab

Medicinsk Afdeling M1 har to forvagtslag, der hver omfatter 7 læger med vagt på tjenestestedet i alle døgnets 24 timer. Derudover har afdelingen 1 bagvagtslag, der dækkes af afdelingslæger og 1. reservelæger. Bagvagten omfatter dagarbejde med efterfølgende vagt uden for tjenestestedet resten af døgnet.

Samarbejdsrelationer internt

Medicinsk Afdeling M1 deltager i en række formaliserede samarbejdsrelationer omkring patientforløb, som involverer flere afdelinger. Dette gælder i forbindelse med:

- Sygehusets intensive afdeling, hvor samarbejdsrelationen, inkl. Patientvisitation For at sikre kvaliteten i samarbejdet er der etableret en fælles intern medicinsk/anæstesiologisk auditeringsgruppe.
- Udredning af patienter mistænkt for lungekræft. Her er etableret et samarbejde mellem lungemedicinerne i M1, Billeddiagnostisk afdeling, øre-, næse-, halslægerne, Patologisk institut og Onkologisk afdeling på Århus Sygehus.
- Reumatologisk funktion omfatter også fysioterapi, som er organisatorisk placeret under Ortopædkirurgisk Afdeling.
- Endoskopifunktionen ledes af Organkirurgisk Afdeling. Medicinsk gastroenterologisk afsnits overlæger har fast tildelt kapacitet på afsnittet.
- Thyreoideaklinik. Der er etableret fast protokol med deltagelse af Organkirurgisk Afdeling, Medicinsk Afdeling (endokrinologi) samt kliniske serviceafdelinger omkring fælles patientforløb med hensyn til visitation, protokoller og konferencer.
- Osteoporoseklinik – foregår ved tæt samarbejde med Klinisk fysiologisk afsnit og Endokrinologisk afsnit.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Ambulatorier på M1, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.04.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	487	
Indkomne svar	254	
Svarprocent	52,2	
Tidligere målinger	maj 2004 - 240 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	2095	254
	%	%
Alder		
0-18 år	4,0	1,2
19-39 år	24,5	14,1
40-59 år	37,4	42,2
60-69 år	16,9	23,7
70-79 år	9,8	14,9
80 år eller mere	7,3	4,0
Køn		
Mand	42,0	37,7
Kvinde	58,0	62,3
Afsnit		
Ambulatoriet på Lungeklinikken	-	22,4
Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	-	16,9
Gastroenterologisk Ambulatorium	-	16,9
Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	-	24,0
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	-	19,7

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på M1, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	-	240	254
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	-	18,9	4,6	22,2
2-3 besøg	-	30,8	22,0	31,4
4-9 besøg	-	36,6	54,4	32,1
Mere end 9 besøg	-	13,7	19,1	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	-	33,5	36,7	38,7
Nej	-	66,5	63,3	61,3
Alder				
0-18 år	-	2,2	1,2	9,4
19-39 år	-	20,7	14,1	19,3
40-59 år	-	39,7	42,2	32,0
60-69 år	-	18,1	23,7	18,3
70-79 år	-	15,9	14,9	14,7
80 år eller mere	-	3,4	4,0	6,4
Køn				
Mand	-	42,4	37,7	46,3
Kvinde	-	57,6	62,3	53,7
Bopæl				
Indenamtspatienter	-	97,4	97,2	89,2
Udenamtspatienter	-	2,6	2,8	10,8
Modersmål				
Dansk	-	97,4	99,2	95,9
Ikke dansk	-	2,6	0,8	4,1
Søgt information				
Har søgt information	-	49,6	49,2	37,9
Har ikke søgt information	-	50,4	50,8	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	-	97,9	97,2	88,8
Pårørende	-	2,1	2,8	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?

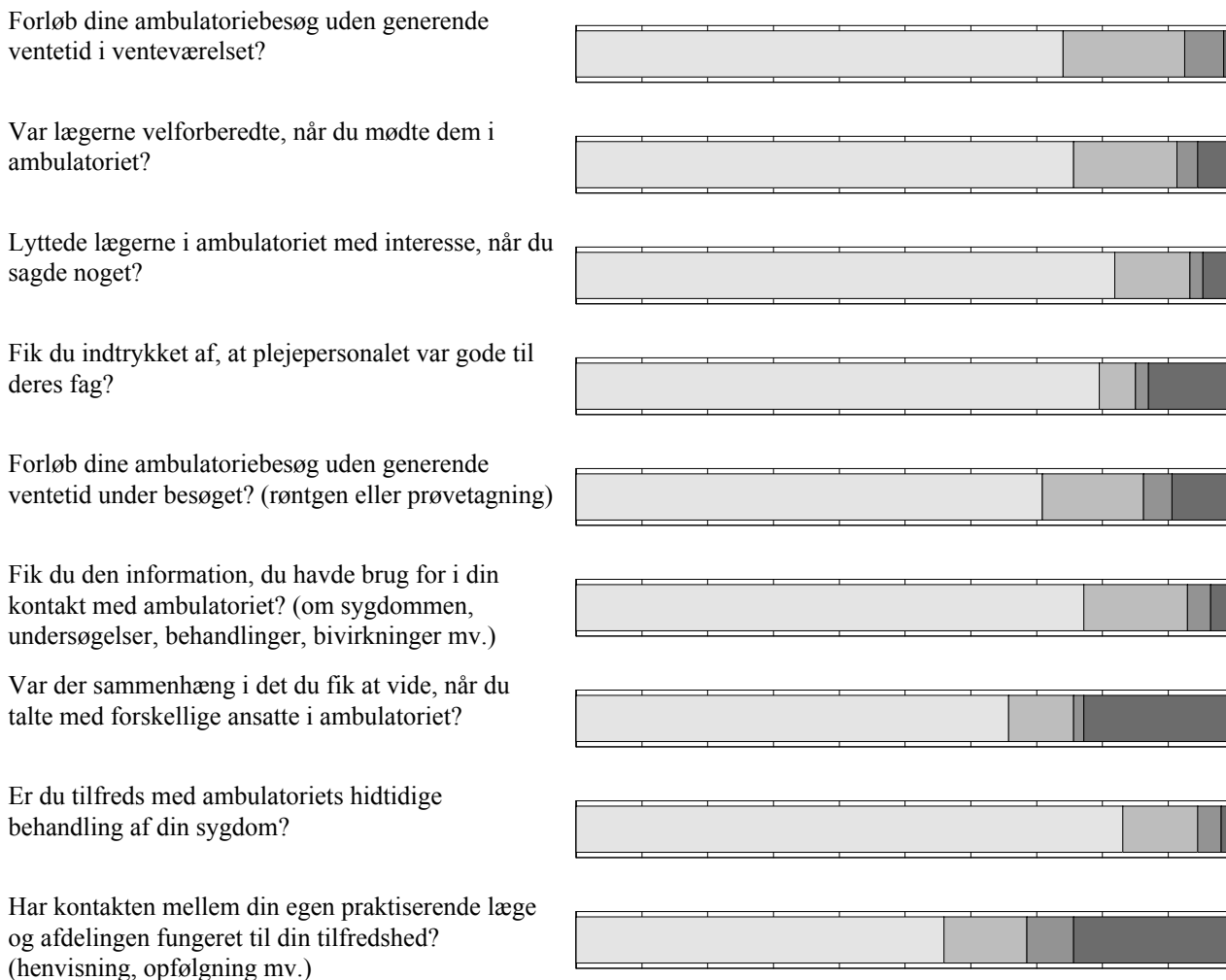
Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på M1, Randers Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 254 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 Ambulatorier på M1, 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	-	240			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	-	36,7	24,8	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	-	25,7	20,0	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	-	20,6	14,0	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	-	14,4	8,6	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	-	32,9	21,7	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.)	-	27,0	20,0	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	-	27,1	14,8	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	-	24,5	15,3	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	30,2	26,0	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
Ambulatorier på M1, 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	-	234	248	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	-	19,2	24,6	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	-	58,1	63,3	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	-	19,2	11,3	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	-	3,4	0,8	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Ambulatorier på M1, 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	46	49	59	42	18	-
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	26,1	16,3	30,5	26,2	11,1	-
Under 30 minutter	60,9	69,4	61,0	59,5	66,7	-
Mellem 30 og 60 minutter	10,9	14,3	6,8	14,3	22,2	-
Over 60 minutter	2,2	0,0	1,7	0,0	0,0	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatorier på M1, 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	-	180	223	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	-	37,2	39,5	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	-	52,8	51,6	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	-	10,0	9,0	26,7	4,5	69,7

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på M1, 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	-	173	223	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	14,5	9,4	22,0	2,3	51,9
Nej	-	85,5	90,6	78,0	97,7	48,1

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på M1, 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	-	-	237	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	51,9	-	-	-
Nej	-	-	48,1	-	-	-

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 Ambulatorier på M1, 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	-	232	244			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	-	12,1	16,8	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	-	67,2	71,3	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	16,4	10,7	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	-	2,2	0,4	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	-	2,2	0,8	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	-	20,7	11,9	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 helse-relatert 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 Krostrup (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	70,0	20,0	10,0	10
	2-3 besøg	75,5	17,0	7,5	53
	4-9 besøg	77,9	16,0	6,1	131
	Mere end 9 besøg	64,4	31,1	4,4	45
Ugedag	Mandag	73,9	21,7	4,3	46
	Tirsdag	62,5	29,2	8,3	48
	Onsdag	73,3	21,7	5,0	60
	Torsdag	81,0	9,5	9,5	42
	Fredag	77,8	11,1	11,1	18
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	74,2	20,2	5,6	89
	Nej	75,0	18,6	6,4	156
Søgt information	Har søgt information	74,2	19,2	6,7	120
	Har ikke søgt information	74,8	19,5	5,7	123
Køn	Mand	80,0	14,4	5,6	90
	Kvinde	71,9	21,6	6,5	153
Bopæl	Indenamtspatienter	74,5	19,7	5,9	239
	Udenamtspatienter	85,7	0,0	14,3	7
Alder	0-18 år	66,7	33,3	0,0	3
	19-39 år	62,9	25,7	11,4	35
	40-59 år	73,1	24,0	2,9	104
	60-69 år	79,7	11,9	8,5	59
	70-79 år	82,9	11,4	5,7	35
	80 år eller mere	77,8	11,1	11,1	9
Modersmål	Dansk	75,1	18,7	6,2	241
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	74,1	19,7	6,3	239
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	80,4	16,1	3,6	56
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	85,7	14,3	0,0	42
	Gastroenterologisk Ambulatorium	65,1	23,3	11,6	43
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	65,0	23,3	11,7	60
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	81,6	16,3	2,0	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	75,2	18,8	6,0	250

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88,9	0,0	11,1	9
	2-3 besøg	80,8	15,4	3,8	52
	4-9 besøg	79,8	17,7	2,4	124
	Mere end 9 besøg	72,7	22,7	4,5	44
Ugedag	Mandag	72,5	22,5	5,0	40
	Tirsdag	72,3	23,4	4,3	47
	Onsdag	91,5	6,8	1,7	59
	Torsdag	80,5	17,1	2,4	41
	Fredag	76,5	17,6	5,9	17
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	79,3	19,5	1,1	87
	Nej	79,7	15,5	4,7	148
Søgt information	Har søgt information	69,8	24,1	6,0	116
	Har ikke søgt information	89,7	10,3	0,0	117
Køn	Mand	81,6	16,1	2,3	87
	Kvinde	78,8	17,8	3,4	146
Bopæl	Indenamtspatienter	79,9	17,5	2,6	229
	Udenamtspatienter	85,7	0,0	14,3	7
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	74,3	25,7	0,0	35
	40-59 år	73,3	20,8	5,9	101
	60-69 år	83,6	14,5	1,8	55
	70-79 år	93,9	6,1	0,0	33
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	80,2	16,8	3,0	232
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,5	17,5	3,1	229
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	85,7	12,2	2,0	49
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	81,0	19,0	0,0	42
	Gastroenterologisk Ambulatorium	87,8	9,8	2,4	41
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	64,4	28,8	6,8	59
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	85,7	10,2	4,1	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	80,0	16,7	3,3	240

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88,9	11,1	0,0	9
	2-3 besøg	84,9	9,4	5,7	53
	4-9 besøg	87,0	12,2	0,8	123
	Mere end 9 besøg	82,2	15,6	2,2	45
Ugedag	Mandag	77,5	17,5	5,0	40
	Tirsdag	80,9	14,9	4,3	47
	Onsdag	94,9	5,1	0,0	59
	Torsdag	85,7	14,3	0,0	42
	Fredag	76,5	23,5	0,0	17
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	84,1	13,6	2,3	88
	Nej	86,6	11,4	2,0	149
Søgt information	Har søgt information	81,0	14,7	4,3	116
	Har ikke søgt information	91,6	8,4	0,0	119
Køn	Mand	89,8	9,1	1,1	88
	Kvinde	84,4	12,9	2,7	147
Bopæl	Indenamtspatienter	87,0	10,8	2,2	231
	Udenamtspatienter	71,4	28,6	0,0	7
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	82,9	14,3	2,9	35
	40-59 år	84,2	11,9	4,0	101
	60-69 år	89,1	10,9	0,0	55
	70-79 år	91,2	8,8	0,0	34
	80 år eller mere	88,9	11,1	0,0	9
Modersmål	Dansk	86,8	11,5	1,7	234
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,1	11,7	2,2	231
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	85,7	8,2	6,1	49
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	90,5	9,5	0,0	42
	Gastroenterologisk Ambulatorium	88,1	11,9	0,0	42
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	75,0	21,7	3,3	60
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	93,9	6,1	0,0	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	86,0	12,0	2,1	242

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87,5	12,5	0,0	8
	2-3 besøg	91,3	6,5	2,2	46
	4-9 besøg	91,3	6,1	2,6	115
	Mere end 9 besøg	90,5	7,1	2,4	42
Ugedag	Mandag	87,5	10,0	2,5	40
	Tirsdag	93,2	6,8	0,0	44
	Onsdag	96,3	3,7	0,0	54
	Torsdag	85,3	5,9	8,8	34
	Fredag	88,2	11,8	0,0	17
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	89,4	8,2	2,4	85
	Nej	92,4	5,3	2,3	131
Søgt information	Har søgt information	87,9	7,5	4,7	107
	Har ikke søgt information	94,4	5,6	0,0	107
Køn	Mand	90,6	4,7	4,7	85
	Kvinde	91,5	7,8	0,8	129
Bopæl	Indenamtspatienter	91,5	6,6	1,9	212
	Udenamtspatienter	80,0	0,0	20,0	5
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	84,4	12,5	3,1	32
	40-59 år	91,3	7,6	1,1	92
	60-69 år	90,6	3,8	5,7	53
	70-79 år	96,4	3,6	0,0	28
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	91,5	6,1	2,3	213
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,0	6,7	2,4	210
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	94,1	5,9	0,0	51
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	95,0	5,0	0,0	40
	Gastroenterologisk Ambulatorium	86,5	8,1	5,4	37
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	87,5	8,3	4,2	48
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	93,3	4,4	2,2	45
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	91,4	6,3	2,3	221

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100,0	0,0	0,0	9
	2-3 besøg	77,1	18,8	4,2	48
	4-9 besøg	81,5	13,4	5,0	119
	Mere end 9 besøg	63,6	29,5	6,8	44
Ugedag	Mandag	76,7	18,6	4,7	43
	Tirsdag	77,3	15,9	6,8	44
	Onsdag	83,0	13,2	3,8	53
	Torsdag	70,7	22,0	7,3	41
	Fredag	87,5	12,5	0,0	16
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	72,4	21,8	5,7	87
	Nej	82,0	13,7	4,3	139
Søgt information	Har søgt information	76,8	18,8	4,5	112
	Har ikke søgt information	80,4	14,3	5,4	112
Køn	Mand	80,0	15,3	4,7	85
	Kvinde	77,7	17,3	5,0	139
Bopæl	Indenamtspatienter	78,3	17,2	4,5	221
	Udenamtspatienter	83,3	0,0	16,7	6
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	2
	19-39 år	68,8	25,0	6,3	32
	40-59 år	78,7	17,0	4,3	94
	60-69 år	78,6	16,1	5,4	56
	70-79 år	81,8	12,1	6,1	33
	80 år eller mere	88,9	11,1	0,0	9
Modersmål	Dansk	78,8	16,7	4,5	222
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,8	17,2	5,0	221
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	6
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	80,8	19,2	0,0	52
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	83,8	13,5	2,7	37
	Gastroenterologisk Ambulatorium	69,8	23,3	7,0	43
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	70,2	19,3	10,5	57
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	90,2	7,3	2,4	41
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	78,3	17,0	4,8	230

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	70,0	30,0	0,0	10
	2-3 besøg	82,4	13,7	3,9	51
	4-9 besøg	80,6	15,5	3,9	129
	Mere end 9 besøg	77,8	17,8	4,4	45
Ugedag	Mandag	80,4	15,2	4,3	46
	Tirsdag	72,3	23,4	4,3	47
	Onsdag	83,3	15,0	1,7	60
	Torsdag	85,0	10,0	5,0	40
	Fredag	72,2	22,2	5,6	18
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	73,6	21,8	4,6	87
	Nej	83,1	13,6	3,2	154
Søgt information	Har søgt information	70,6	22,7	6,7	119
	Har ikke søgt information	88,3	10,8	0,8	120
Køn	Mand	82,0	15,7	2,2	89
	Kvinde	78,7	16,7	4,7	150
Bopæl	Indenamtspatienter	80,0	16,2	3,8	235
	Udenamtspatienter	71,4	28,6	0,0	7
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	70,6	23,5	5,9	34
	40-59 år	77,7	19,4	2,9	103
	60-69 år	81,4	13,6	5,1	59
	70-79 år	88,2	8,8	2,9	34
	80 år eller mere	87,5	12,5	0,0	8
Modersmål	Dansk	80,2	16,5	3,4	237
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,7	16,5	3,8	236
	Pårørende	83,3	16,7	0,0	6
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	76,8	21,4	1,8	56
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	90,2	7,3	2,4	41
	Gastroenterologisk Ambulatorium	78,6	16,7	4,8	42
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	70,2	22,8	7,0	57
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	87,8	10,2	2,0	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	80,0	16,3	3,7	245

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	100,0	0,0	0,0	8
	2-3 besøg	85,4	12,2	2,4	41
	4-9 besøg	83,3	13,7	2,9	102
	Mere end 9 besøg	86,5	13,5	0,0	37
Ugedag	Mandag	81,8	15,2	3,0	33
	Tirsdag	80,6	19,4	0,0	36
	Onsdag	90,2	7,8	2,0	51
	Torsdag	81,8	12,1	6,1	33
	Fredag	93,3	6,7	0,0	15
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	78,9	18,3	2,8	71
	Nej	88,4	9,9	1,7	121
Søgt information	Har søgt information	85,9	9,8	4,3	92
	Har ikke søgt information	85,7	14,3	0,0	98
Køn	Mand	91,9	5,4	2,7	74
	Kvinde	81,9	16,4	1,7	116
Bopæl	Indenamtspatienter	85,7	12,7	1,6	189
	Udenamtspatienter	75,0	0,0	25,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	82,1	14,3	3,6	28
	40-59 år	84,5	13,1	2,4	84
	60-69 år	93,2	4,5	2,3	44
	70-79 år	81,5	18,5	0,0	27
	80 år eller mere	71,4	28,6	0,0	7
Modersmål	Dansk	85,8	12,1	2,1	190
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,0	12,8	2,1	187
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	6
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	87,0	13,0	0,0	46
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	84,6	15,4	0,0	39
	Gastroenterologisk Ambulatorium	75,0	17,9	7,1	28
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	82,9	12,2	4,9	41
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	92,9	7,1	0,0	42
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	85,2	12,8	2,0	196

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80,0	10,0	10,0	10
	2-3 besøg	84,6	13,5	1,9	52
	4-9 besøg	86,2	10,0	3,8	130
	Mere end 9 besøg	80,0	15,6	4,4	45
Ugedag	Mandag	80,4	13,0	6,5	46
	Tirsdag	76,6	21,3	2,1	47
	Onsdag	90,0	8,3	1,7	60
	Torsdag	83,3	9,5	7,1	42
	Fredag	94,4	0,0	5,6	18
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	83,0	14,8	2,3	88
	Nej	85,3	10,3	4,5	156
Søgt information	Har søgt information	78,3	15,8	5,8	120
	Har ikke søgt information	90,2	8,1	1,6	123
Køn	Mand	86,8	8,8	4,4	91
	Kvinde	83,6	13,2	3,3	152
Bopæl	Indenampatienter	84,9	11,3	3,8	239
	Udenampatienter	71,4	28,6	0,0	7
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	85,7	11,4	2,9	35
	40-59 år	79,8	16,3	3,8	104
	60-69 år	84,7	10,2	5,1	59
	70-79 år	91,4	5,7	2,9	35
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	9
Modersmål	Dansk	84,6	11,6	3,7	241
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,1	12,1	3,8	239
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	89,3	10,7	0,0	56
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	90,5	9,5	0,0	42
	Gastroenterologisk Ambulatorium	81,4	16,3	2,3	43
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	74,6	15,3	10,2	59
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	89,8	6,1	4,1	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	84,7	11,6	3,6	249

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	57,1	0,0	42,9	7
	2-3 besøg	73,9	17,4	8,7	46
	4-9 besøg	75,5	20,2	4,3	94
	Mere end 9 besøg	72,7	9,1	18,2	33
Ugedag	Mandag	71,9	25,0	3,1	32
	Tirsdag	64,9	21,6	13,5	37
	Onsdag	83,7	10,2	6,1	49
	Torsdag	57,1	25,0	17,9	28
	Fredag	78,6	7,1	14,3	14
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	71,6	17,9	10,4	67
	Nej	75,0	15,8	9,2	120
Søgt information	Har søgt information	65,4	21,0	13,6	81
	Har ikke søgt information	80,8	14,4	4,8	104
Køn	Mand	75,0	14,7	10,3	68
	Kvinde	74,4	17,9	7,7	117
Bopæl	Indenamtspatienter	75,1	17,1	7,7	181
	Udenamtspatienter	57,1	14,3	28,6	7
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	68,0	28,0	4,0	25
	40-59 år	68,4	18,4	13,2	76
	60-69 år	81,8	11,4	6,8	44
	70-79 år	83,3	10,0	6,7	30
	80 år eller mere	66,7	33,3	0,0	9
Modersmål	Dansk	75,0	16,8	8,2	184
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,9	17,4	8,7	184
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	4
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	74,4	16,3	9,3	43
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	83,8	13,5	2,7	37
	Gastroenterologisk Ambulatorium	77,4	19,4	3,2	31
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	51,2	29,3	19,5	41
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	85,0	5,0	10,0	40
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	74,0	16,7	9,4	192

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	5,7	94,3	53
	4-9 besøg	8,7	91,3	127
	Mere end 9 besøg	16,3	83,7	43
Ugedag	Mandag	7,1	92,9	42
	Tirsdag	9,1	90,9	44
	Onsdag	7,8	92,2	51
	Torsdag	12,8	87,2	39
	Fredag	12,5	87,5	16
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	8,9	91,1	79
	Nej	9,9	90,1	141
Søgt information	Har søgt information	11,8	88,2	110
	Har ikke søgt information	5,6	94,4	108
Køn	Mand	9,4	90,6	85
	Kvinde	9,0	91,0	133
Bopæl	Indenamtspatienter	8,8	91,2	215
	Udenamtspatienter	20,0	80,0	5
Alder	0-18 år	0,0	100,0	2
	19-39 år	8,8	91,2	34
	40-59 år	9,7	90,3	93
	60-69 år	12,0	88,0	50
	70-79 år	6,3	93,8	32
	80 år eller mere	0,0	100,0	8
Modersmål	Dansk	9,3	90,7	215
	Ikke dansk	0,0	100,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	9,4	90,6	213
	Pårørende	0,0	100,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	4,0	96,0	50
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	15,0	85,0	40
	Gastroenterologisk Ambulatorium	7,9	92,1	38
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	10,0	90,0	50
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	11,1	88,9	45
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	9,4	90,6	223

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	62,5	37,5	8
	2-3 besøg	49,0	51,0	49
	4-9 besøg	54,8	45,2	126
	Mere end 9 besøg	48,9	51,1	45
Ugedag	Mandag	56,8	43,2	44
	Tirsdag	56,5	43,5	46
	Onsdag	48,3	51,7	58
	Torsdag	51,3	48,7	39
	Fredag	64,7	35,3	17
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	41,9	58,1	86
	Nej	57,8	42,2	147
Søgt information	Har søgt information	51,7	48,3	116
	Har ikke søgt information	52,1	47,9	119
Køn	Mand	46,6	53,4	88
	Kvinde	54,8	45,2	146
Bopæl	Indenamtspatienter	51,9	48,1	231
	Udenamtspatienter	50,0	50,0	6
Alder	0-18 år	66,7	33,3	3
	19-39 år	62,5	37,5	32
	40-59 år	46,6	53,4	103
	60-69 år	57,4	42,6	54
	70-79 år	50,0	50,0	36
	80 år eller mere	50,0	50,0	8
Modersmål	Dansk	51,9	48,1	233
	Ikke dansk	100,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	51,7	48,3	230
	Pårørende	57,1	42,9	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	67,3	32,7	55
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	38,5	61,5	39
	Gastroenterologisk Ambulatorium	35,9	64,1	39
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	56,9	43,1	58
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	52,2	47,8	46
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på M1	51,9	48,1	237

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,0	10,0	10
	2-3 besøg	86,3	13,7	51
	4-9 besøg	89,7	10,3	126
	Mere end 9 besøg	84,8	15,2	46
Ugedag	Mandag	88,9	11,1	45
	Tirsdag	81,3	18,8	48
	Onsdag	93,2	6,8	59
	Torsdag	85,4	14,6	41
	Fredag	81,3	18,8	16
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	85,1	14,9	87
	Nej	89,5	10,5	152
Søgt information	Har søgt information	80,0	20,0	120
	Har ikke søgt information	95,8	4,2	120
Køn	Mand	91,2	8,8	91
	Kvinde	85,9	14,1	149
Bopæl	Indenamtspatienter	88,1	11,9	236
	Udenamtspatienter	85,7	14,3	7
Alder	0-18 år	100,0	0,0	3
	19-39 år	79,4	20,6	34
	40-59 år	86,5	13,5	104
	60-69 år	89,7	10,3	58
	70-79 år	100,0	0,0	34
	80 år eller mere	77,8	22,2	9
Modersmål	Dansk	88,2	11,8	238
	Ikke dansk	50,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,7	12,3	236
	Pårørende	100,0	0,0	7
Afsnit	Ambulatoriet på Lungeklinikken	90,7	9,3	54
	Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik	90,5	9,5	42
	Gastroenterologisk Ambulatorium	92,7	7,3	41
	Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium	76,7	23,3	60
	Medicinsk Ambulatorium, Grenaa	93,6	6,4	47
Afdeling i alt	Ambulatorier på M1	88,1	11,9	244

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.

Kommentarer til
Ambulatoriet på Lungeklinikken


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Fik tilbudt kaffe og brød. Jeg synes de alle er meget venlige og tager sig tid til en snak, meget beroligende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Køn: Kvinde

 *Det var generende i det omfang, at jeg skulle nå på arbejde og havde selv aftalt møde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Første gang kom jeg ind før tid, anden gang ca. 15 min. efter aftalt tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Jeg er med i bronkitisprojekt og taler kun med sygeplejersken.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

 *Ved første CI-scanning glemte man at få mine billeder med på lungekort, derfor yderligere 3-5 dages uvidenhed ang. mine symptomer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ingen læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Var en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der var ingen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg mødte NN, da jeg er med i et forsøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Altid en kvik bemærkning, gav sig tid til at høre og forklare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt til læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det er nok lidt svært, når det er ny læge hver gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle var, andre ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Var en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De gav sig god tid til at besvare alle spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var ingen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Selvom der er travlhed, giver de sig tid til at fortælle om det næste forløb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Velvilje og positiv interesse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Efter min mening, ja. De var meget søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt til plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja, i det omfang at jeg talte med en sygeplejerske, som var sød og venlig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Ja, de handlede professionelt overfor mig og de andre patienter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

 *Efter besøg ved NN har jeg to gange været til blodtapning; der var meget stor ventetid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Meget tilfreds.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *En ting: de fik ofte ikke besked nede ved blodprøvetagning.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Skulle vente ca. 20 min. før blodprøve. Bare tanken om at skulle stikkes gør mig utilpas. Derfor er det ubehageligt at sidde der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er kommet til før tid ved begge MR-scanninger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Bivirkninger først kommet på tale efter stillede spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg stiller selv spørgsmål og får altid svar eller kommentarer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, helt bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg kunne jo også selv spørge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Spurgte meget til bivirkninger, men fik undvigende svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Synes der generelt er/var for lidt info vedr. min sygdom (sarcoidose) samt dens bi-/følgevirkninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Kun en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der kan da ikke være andet, når det er en fast læge jeg har.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja og man føler, at de kan huske en fra gang til gang, hvilket er meget positivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kun kontakt med en ansat.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ikke mellem sygeplejerske og læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg talte med en læge og en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var ingen misforståelser og dermed ingen misinformationer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ja. Kontrolbesøg og den medicin de har givet mig har helt bestemt hjulpet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Min allergi eller astma er ikke kortlagt, beklageligvis.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Men det er noget dyrt medicin.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand












Er meget tilfreds. Er nu desuden tilknyttet Århus Kommunehospital.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

-  *Efter henvisningen kom jeg hurtigt til opfølgning, men er ikke færdigbehandlet i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ja, det fungerer fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er måske også let at være positiv og taknemmelig, når man ikke erklæres dybt alvorligt syg. Jeg synes, at de mennesker jeg var i kontakt med, var gode, professionelle og menneskelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min læge har henvist mig til afdelingen, men jeg aner ikke om han får info om forløbet, hvilket han jo burde informere mig om. Dvs. at det savner jeg måske en del.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lungeambulatoriet ændrede på min astmamedicin og få dage senere fik jeg lungebetændelse. Ringede til ambulatoriet om at sætte medicin op, da astma var slem. Fik besked om at ringe til egen læge. Ringede til lægen, som ikke havde fået besked om, hvad ambulatoriet havde fundet ud af eller gjort. Så han sagde, jeg ikke var afsluttet på sygehuset endnu og skulle ringe til dem. Så gør man bare selv, hvad man synes mht. medicin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har en ny tid på ambulatoriet i juni.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke hørt noget om dette fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Nej, men jeg prøver igen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Synes ikke min egen læge tager sig videre af det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand




Egen læge har ikke haft behov for at kontakte afdelingen, da info går via mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

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

 *Når jeg får en tid som den første på dagen, burde der ikke være ventetid i forhold til aftalt tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har fået en meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg har fået en aldeles flot behandling. Venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi det fungerer fint.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Mit besøg har forbindelse med et medicinsk forsøg kaldet 'oplift'.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg har været tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi ventetiden var kort, der var system i tingene og ingen stress.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er tilfreds med det hele, men er måske lidt sulten efter at vente på at komme ind.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der var god tid. Når man ringer imellem besøgene med spørgsmål, er der fin behandling, så ens utryghed og bekymringer forsvinder. Derudover er det rart at have den samme læge og kontaktperson gennem hele forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Pga. ingen klager. Det kører stille og roligt, når jeg er der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har intet at udsætte. Jeg skulle måske have sat mit kryds i den øverste, men jeg synes enestående lyder voldsomt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg var fuldt ud tilfreds med den behandling jeg fik.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi hun er enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



For jeg har ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg har været godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er godt tilfreds med den sygeplejerske, der står for det forsøg, jeg deltager i.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fik god behandling både på afdelingen og på Lungeklinikken.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg kan kun sige godt om hele personalet under min indlæggelse og mine besøg på Lungeklinikken.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har tillid til de læger, jeg har talt med. Personalet, både de nye og dem jeg har mødt flere gange, er utroligt søde og venlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)












Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Godt indtryk, men alt kan jo blive bedre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

-  *Jeg er blevet godt behandlet og har fået en fyldestgørende snak om min sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De lytter ikke, når jeg forklarer min sygdom. Aftaler passer ikke med mig og jeg skal køre efter deres aftaler.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, at vi kunne tale om alting og personalet er meget søde og forstående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg er tilfreds med behandlingen af min sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ved ikke hvor god enestående er, men jeg er blevet rigtig godt behandlet. Det er et meget imødekommende personale, der er på afdelingen. Jeg ser frem til næste gang, jeg skal derind.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har gode oplevelser med Lungeklinikken, men havde ofte problemer med at nå klinikken telefonisk. Dejligt der var én person, som man skulle/kunne kontakte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de tog mig alvorligt, gjorde det de skulle og lyttede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg havde en god fornemmelse ved at være der, der var hyggeligt og rart.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Trods ventetid har jeg indtil nu kun mødt imødekommende personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har altid følt mig velkommen og de har altid været gode til at informere mig om min tilstand, ligesom de har været interesserede i mit velbefindende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har været meget tilfreds med alt, jeg har været igennem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg følte mig tryk på Lungeklinikken.

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



God atmosfære og venligt personale.

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



Forslag: lav informations-/spørgeaften-arrangement for en gruppe patienter med samme sygdom. Det er svært lige pludselig at få astma.

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



Fordi alt bare var i orden.

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



Indenfor projektet er sygeplejersken sød og flink.

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



Da det kun blev til fire og ikke fem stjerner, skyldes det at jeg anser fem for noget ud over det sædvanlige. Da jeg ikke har noget at sammenligne med, bliver det fire.

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



Generende ventetid.

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



Jeg synes, man kan føle et vist pres, at man føler at tiden er gået. Nogle gange kunne man godt bruge lidt mere tid. Lægerne virker lidt tidspressede, så samtalerne bliver tit lidt overfladiske. Kun snak om fysisk, ikke tid til den psykiske side af sygdommen.

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



Jeg har indtryk af, at de ved, hvad de laver.

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



Fordi i det store hele synes jeg det fungerer godt. Ventetiden er af og til alt for lang.

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



Fordi personalet holder en informeret og de hovedsageligt altid er smilende og venligtsindede. Der er ofte mange ventende i venteværelset på lungeklinikken og kun gamle ugeblade og kun til kvinder. Idé f.eks. bilmagasiner m.fl.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Kommentarer til
Ambulatoriet på Endokrinologisk Klinik

Spørgsmål: 7

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der var åbenbart morgenmøde. Ingen sad i informationen, men man kan høre langt ud på gangen, at der er nogen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Man skal forvente lidt ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 8

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Over forventning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Skulle først se i papirerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Så absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Sad og læste journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Meget positiv, tog sig tid til at lytte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Meget gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det var utrolig dejligt at sygeplejersken lyttede til mig og hjalp med at få fremskyndet en undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Enestående, venlig og smilende, så man føler sig i centrum.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 11

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



Sådan er det jo.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Lang ventetid ved blodprøvetagning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12


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

 *Ja. Der kan jo ikke gives mere end man ved.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Køn: Kvinde

 *34 år på insulin, så ikke stort behov.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

 *Dialogen går for hurtigt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Ikke helt, men nok uden betydning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Det tror jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Gerne hyppigere besøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde









Meget, ovenud.

Respondentens svar: Ja


Alder: 70-79 år

Køn: Mand

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

-  *Min egen læge kender ikke meget til sygdommen og melder helt pas, hvilket er ok. Han har hurtigt sendt mig til specialister.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er hos egen læge, jeg har fået mest at vide om min sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Da jeg havde ondt i mine ben og spurgte om det kunne være mine piller, sagde min læge straks, at det var det ikke. Senere da jeg snakkede med sygehuset, var det mine piller. Jeg fik endda taget blodprøver ved lægen, så jeg synes det er forkert af min læge, evt. ikke at kontakte sygehus.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I forbindelse med sygdommen har jeg kun været i kontakt med afdelingen efter henvisning fra egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Nej, min læge kunne ikke genkende symptomerne. Det gjorde sygehusets læge efter blodprøverne og efter flere måneders sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget god.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Jeg er meget tilfreds med at komme på afdelingen. Jeg synes, de har en meget personlig måde at tage imod mig på. Det er rart at komme ved samme sygeplejerske hver gang, så han/hun efterhånden kender en.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har fået en god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Lægerne og sygeplejersker virker til at være velforberedte. Der er en god snak, når man er på ambulatoriet, mellem patient og personale, læge og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg har fået en god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi jeg synes, forløbet har været udmærket.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg mener, det er godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Har fået den hjælp, jeg havde brug for.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Er blevet godt behandlet og de er meget søde, dem jeg har mødt der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi overlægen NN som jeg første gang konsulterede, lovede at holde mig i hånden til den bitre ende, hvilket han gør. Fin information om hvad der fremover kan/vil ske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har fået den professionelle behandling, som jeg forventede.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har været der få gange og der har jeg været tilfreds.

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



De er bare gode, søde og rare.

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



Har konsulteret for mange forskellige læger.

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



Jeg bliver altid godt behandlet.

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



Fordi det har forløbet uden de store problemer, og informationen har været ok.

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



Jeg er blevet godt informeret om sygdommen og om forløbet for behandlingen, medicinsk og omkring undersøgelser. Jeg har modtaget mange breve med ændrede datoer for juli måned. Det er meget frustrerende.

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



Man opbygger en vis tillid til sin læge, men pludselig er lægen erstattet med en ny, så det kan vel ikke blive til andet end fire stjerner.

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



Svært at definere.

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



Man får en god behandling der og snakker med personalet. Er der noget man er i tvivl om, kan man jo ringe derind.

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



Jeg har fået en god undersøgelse, forklaring og behandling på klinikken og ved henvendelse til afdelingen.

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

-  *Fordi jeg altid har følt mig rigtig godt informeret og har fået en rigtig god behandling, som kunne fortjene en rigtig god julegave.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke haft noget at klage over i relation til min sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Godt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er altid blevet taget godt imod, når jeg er mødt op på afdelingen. Ingen ventetid og god behandling. Jeg har altid fået et forståeligt svar, når jeg har spurgt enten laborant eller læge om noget.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Blev godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Blev lovet en behandling af en læge, som en anden siden ikke kunne overholde. Dernæst kun en sludder for en sludder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fire stjerner fordi det fungerer rigtig godt det hele, nu da blodprøvetagning og samtale er samlet på et sted, hvilket gør det nemmere for de fleste.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne var velforbereede og de havde tid nok. Plejepersonalet var dygtige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Gastroenterologisk Ambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Ja, måske lidt.

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



Der er ventetid på 15-30 min.

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



Nogle patienter har brug for længere samtale tid hos lægen end andre, så det må være svært at få det hele til at gå op.

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



Sløseri.


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




Nej, der er altid ventetid, som er generende. Det kan evt. afhjælpes, hvis lægen og patienten kun holder sig til den pågældendes problem og ikke al mulig 'snik-snak'.

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *NN var min første læge, hun var god. Så havde jeg forskellige, indtil jeg fik den, jeg har nu.*

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

 *Har stor tung journal. Den læge jeg benytter, har god hukommelse og tilnærmelsesvist godt overblik. Det er rart for mig.*


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

 *Har ikke kunnet finde min journal.*

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

 *Ikke altid.*

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

 *Det er bare en fabrik - 'næste'.*

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

Spørgsmål: 9

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



Vedkommende læge kan have lidt for travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke nok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



God dialog.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Synes af og til det virker som om, de er lidt overfladiske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Dårlig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Under indlæggelse i 1998 var der noget plejepersonale, som var ret upædagogisk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Nogle gange er ventetiden lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg oplever, at de er meget underbemandede i perioder på blodprøvetagningen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Blodprøver aldrig bestilt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Til tider kun én bioanalytiker, derfor ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når man har fået at vide, at man kan komme ca. 4/4 og kommer den dato, har man en følelse af, at de er meget utilfredse med det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Nej, synes altid der er ventetid og det kan være et problem, hvis man har andre aftaler på samme dag.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



Glad for at jeg selv er aktivt opsøgende, og at min spørgelyst ikke fejler noget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der manglede i nogle situationer information om bivirkninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Generelt ja, med undtagelse af info om bivirkninger, hvilket i to tilfælde er kommet bag på mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Ja, når man spørger, ellers ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år


Køn: Mand

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

 *Har en fast læge. Min sygdom er ikke en firkantet størrelse. Der kan være delte meninger om behandlingsmuligheder m.m. Den læge jeg benytter, har en bred viden.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har kun talt med en læge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Generelt ja, men i enkelte tilfælde har der været modsatrettede informationer.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det var den samme læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Der er tilsyneladende ikke noget at gøre, så jeg kan slippe helt af med mine gener, hvilket selvfølgelig er lidt træls for mig.*

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

 *Hurtigere indsættende behandling, bedre info om sygdommen fra start.*


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

 *Specielt at jeg er blevet fulgt af samme læge.*

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

 *Fuldt ud tilfreds.*

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

 *Ja, meget. Det er betryggende altid at få hjælp, når jeg har behov i forbindelse med min sygdom.*

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

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



Egen læge får kopi fra hver samtale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er ikke helt klar over, om der er kontakt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ingen problemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har altid følt mig godt behandlet og følt at jeg altid har kunnet ringe, hvis jeg har været i tvivl om noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Ingen.

Respondentens svar: Ja


Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

 *Jeg har i lang tid kun været på medicinsk ambulatorium. Samlet indtryk godt. Har altid kun tider hos den samme læge, hvilket er dejligt, så kender de ens historie.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi de er der altid lige meget hvad.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er nogenlunde tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der har været nogle misforståelser ang. bestilling af de rigtige blodprøver. Det kunne godt være bedre. Der kunne også være en bedre service ang. svar på prøverne.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes det er svært at svare på.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Er godt tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Hyggeligt og professionelt personale. Ikke lang ventetid.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Afsæt mere tid til patientsamtaler eller indkald en anden dag. Stress. Vil have tid til at få besvaret de spørgsmål, jeg har samlet sammen i løbet af 3-4 måneder. Mere mandskab i blodprøvetagningen. Alle venlige, smilende og imødekommende.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, jeg har fået en god behandling og håber det må fortsætte, da jeg stadigvæk skal blive ved med at komme til samtale og undersøgelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der er nok altid noget, der kan forbedres, men det er svært at sige hvad.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Tilfreds.

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



Kan ikke give et konkret svar.

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



Fordi jeg ikke ved hvad enestående er.

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



Der er alt for meget sløseri.

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



Gennemgående personale på ambulatoriet. Imødekommende. Fagligt dygtigt personale. Gode fysiske rammer. Ingen betydelig ventetid.

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



Har en rigtig god kontakt med min læge. Jeg føler, han passer på mig, og han virker som om, han altid har tid. Jeg føler, at jeg ikke bare er en patient, men at han oprigtigt bekymrer sig. Sådan har det været både under indlæggelser og nu, hvor jeg er i bedring. Dejligt at det var den samme læge under hele forløbet.

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



Er til kontrol hos samme læge hver gang og vi kommunikerer godt sammen.

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



God imødekommenhed, som måske kan skyldes, at der ikke har været de store sygdomsproblemer.

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




Synes i det store hele det fungerer godt. På et tidspunkt i mit sygeforløb talte jeg med en ny læge næsten hver gang, jeg kom til kontrol. Det er yderst utilfredsstillende, men ellers kun ros herfra.

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




Jeg er tryk og tilfreds med at komme der. Altid inde hos samme læge, som kender hele sygdomsforløbet.

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

 *Jeg har fået den behandling, som jeg har krav på. Jeg kan ikke erindre, at jeg har været tilfreds med eksempelvis ventetider eller andet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Har indtil videre været godt tilfreds med min behandling. Personalet har lyttet generelt og været meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det er dejligt, at det altid er samme læge. Hvad der er knap så dejligt, var at jeg en gang, efter at have siddet i venteværelset i 25 min., blev informeret om, at de havde glemt at give mig besked om, at lægen var på kursus.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *God behandling, samt altid samme læge, der er forberedt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fast læge, som er lyttende og fagligt dygtig. Dygtigt plejepersonale. Som regel ingen ventetid.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De gør et godt stykke arbejde, der skulle bare arbejdes lidt med ventetiden.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lægen og hans personale er jeg tilfreds med. Blodprøvetagning er meget forskelligt. Man får at vide, man skal komme en dag, selvom man har fået en ca. dato.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg gav kun fire stjerner, da det kan være vanskeligt at komme igennem i afdelingens telefontid 8-9 for at få recept til medicin. Problemet eksisterer også ved min praktiserende læge.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg blev behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg kan ikke give højere, da jeg lægger meget vægt på ventetiden, som mange gange er meget uacceptabel, synes jeg.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er glad for, at jeg har den samme læge altid og dem jeg har mødt på min vej på sygehuset, er altid glade og klar til at hjælpe.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har haft et udmærket forhold til både lægen og personalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Kommentarer til
Gigt-/Blodsygdomme Ambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Venteværelset kunne være for småt, da der ikke altid var nok siddepladser.

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



Ja, til lægen.

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



Ventede 1/2-3/4 time.

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



Mere fleksibel åbningstid, da man ellers skal have fri fra sit arbejde.

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



De sidste gange ikke den store ventetid, men tidligere ved andre læger op til en times ventetid. Det selvom jeg har en margentid, for at minimere ventetiden.

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



Jeg mener, at når man har fået en tid to måneder i forvejen, f.eks. kl. 9.30, er det ok at vente ca. 15 min, men en halv time til 45 min. er for dårligt.

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



Jeg ved godt, man skal regne med ventetid, men sidste gang ventede jeg en time på at komme til og det var for længe.

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Jo, selvom de læste op af journalen.

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



Kan ikke rigtigt vurdere det.

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



Havde læst i min journal inden jeg kom ind.

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



Jeg synes, de ret tit har for kort tid at tale med patienten i. De rejser sig, og så er det meningen, at vi skal gå.

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



De virker stærkt fortravlede. Erstat evt. nogle samtaler med en mail.

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



Lægen havde ikke læst papirerne. Startede med at spørge, selvom alle svarene stod i papirerne. Lidt spild at skulle svare på de samme spørgsmål hele tiden.

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



Den læge jeg har nu er ok.

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



Meget de sidste gange, men mangelfuldt i starten.

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



Ja, de fleste læger har været velforbereede, men der har været et par stykker, der ikke var.


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



Nogle gange bedre end andre.

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

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

 *Ikke altid, da de mest gik efter deres blodprøveresultater, var det lige meget om jeg havde smerte, for resultaterne var fine.*


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

 *Ja, det så sådan ud.*

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

 *Føler ofte jeg ikke bliver taget alvorligt.*


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

 *God læge, bortset fra den manglende forberedelse.*

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

 *Følger op med spørgsmål til mine andre kroniske sygdomme.*

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

 *Min nuværende læge er, men tidligere har det været nødvendigt at have bisidder med for at blive hørt.*

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

Spørgsmål: 10

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



Social- og sundhedspersonale ville ikke gerne hente kvalificeret personale. De troede de kunne selv.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kun ved læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er kun til blodprøver og samtale med lægen. Hver 6. uge til blodprøve ved egen læge. To gange tre gange på sygehuset.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der er nogle dygtige, varme og ansvarlige sygeplejersker, som man kan ringe til, hvis man er i tvivl.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Igen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



For lang ventetid til blodprøvetagning. Flere uger til røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Først ventede jeg ½ time på at komme ind. Da jeg så skulle have taget blodprøve, måtte jeg yderligere vente ½ time.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Flink betjening.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg ventede længe til røntgen, men personalet var meget venligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid kan nok ikke undgås helt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Da jeg var til røntgen, var der lang ventetid.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Ingen kender rigtig min sygdom, da der kun er 0,0006% på verdensbasis der har den.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Ja, når jeg spurgte.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg skal indkaldes igen, så det kan jeg ikke svare på.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Man skal også selv spørge for at få besked.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *God information ved ny medicin, men mangelfuld information om sygdommen, dens forløb, prognose, egen behandling m.m. Jeg skulle selv finde ud af, at der var tilbud om gigtskole.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Ikke altid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ny læge hver gang. Flinke folk, men lidt undvigende på spørgsmål.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Har kun talt med samme person hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der mangler forståelse for mine smerter og depressioner.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Hører efter om jeg kan tåle medicinen, eneste behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Umuligt at få injektioner i led. Der er ingen ledige tider.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er nu afsluttet på Randers Sygehus, men har stadig smerter og ingen diagnose på mine smerter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det eneste negative jeg har at bemærke, er at jeg måtte vente 38 uger på at komme til undersøgelse. Det synes jeg er meget kritisabelt, det er alt for lang tid at vente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man kommer for at få hjælp, og det får jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Dejligt at tale med samme læge hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Nuværende ok, opstarten meget dårlig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Synes ikke jeg får lov at prøve ny medicin. Føler det er fordi jeg er fra 1938.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Har ikke fornemmelse af, at der har været nogen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Den er god.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har kun kontakt med afdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Min egen læge NN og jeg har ikke talt om undersøgelsen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægen har endnu intet hørt efter seks uger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Måske, men lægen bliver så også nødt til at læse, hvad min læge har skrevet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har selv fået kopier af min journal og givet den til min læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har spurgt, om det var gigt og svaret var nej. Min egen læge mener stadig det er gigt. Hvad skal jeg så tro?

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg ved ikke, om han har fået besked.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mig bekendt er der ikke nogen kontakt. Jeg kontakter aldrig min praktiserende læge ang. min gigt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er sjældent ved min egen læge, jeg bestiller mest medicin gennem telefonen.

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



Der er vist ingen kontakt.

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



Men ikke til min praktiserende læges tilfredshed.

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



Det er min praktiserende læges skyld.

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



Det har faktisk kun været Randers Centralsygehus, som jeg har haft kontakt med under sygdomsforløbet.

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



Jeg kunne godt tænke mig, at min læge var blevet bedre informeret.

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

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



Jeg er blevet meget godt behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Antal stjerner er mest givet for personalets venlighed/uvenligt/afvisende m.m.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har været tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Altid flinke og gode til at lytte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg synes ikke, jeg havde en god oplevelse, da jeg var der. Jeg har gået på privat hospital i fire måneder inden, da der var lang ventetid hos jer. Der må jeg desværre sige, at det er noget helt andet end hos jer, desværre.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Får altid en god behandling fra ambulatoriet. Får svar når jeg spørger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Blev stillet ny behandling i udsigt. Herefter blev det afslået, uden jeg forstår hvorfor. Skemaernes mødetid passer ikke altid med blodprøvetagning. Jeg må til tider to gange til ambulatorium. Man bliver talt ned til eller ignoreret til tider. Mener personalet burde være mere uddannet i omgangsformer med patienterne.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 70-79 år Køn: Kvinde




Håber at få klar besked, ikke at lade os vente og se tiden an.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)


Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der er ressourcemangel og alt for lidt mulighed for tilpasning til individuelle behov. Jeg kan kun være glad for, at egen læge giver akutte injektioner i led. Det burde være kerneydelse i et ambulatorium.*


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

 *Det kan jeg ikke give nogen egentlig begrundelse for, men man er ikke lige godt tilpas, når man forlader sygehuset.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *For lang tid mellem behandlingerne. For ringe kontakt mellem sygehus og egen læge.*


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

 *Det gav jeg, fordi det er flot, man gør så meget ud af en gammel dame.*


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

 *Lægerne er tilsyneladende meget overarbejdsbelastede. Nogle kontrolsamtaler kunne reduceres. I kunne overveje at maile undersøgelsesresultater og kortfattede konklusioner i stedet for nogle af lægesamtalerne.*


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

 *Lægerne giver sig tid til at forklare mig om min sygdom. De giver sig tid til at undersøge mig og forklare sig.*


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

 *Jeg fik et meget underligt 'angreb', som min læge tog alvorligt og det gjorde ambulatoriet også. Jeg fik omgående hjælp.*


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

 *Det er rart, at jeg taler med den samme læge hver gang.*

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

 *God service, ingen ventetid, god information. Havde lægen også læst papirerne, var det blevet en topkarakter.*

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

 *Jeg føler mig godt behandlet og er tilfreds med det. Jeg slutter mig ikke til det negative kor. Vi er jo alle mennesker.*

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



De er rigtig gode til at tage blodprøver. Jeg har fået dem taget mange gange, og det er jo ikke lige meget, om man går derfra med en blå arm eller skræk for komme igen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Personalet er hjælpsomt og venligt. Lægen var venlig og parat til at hjælpe.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For lang ventetid i venterummet. Lægen var stresset og hørte ikke efter hvad jeg sagde.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg bliver henvist til Randers Centralsygehus af privathospital, der har mistanke om leddegigt. Mit første besøg forløb med en undersøgelse, samt nye blod- og urinprøver; ok, selvom det føltes lidt som at starte forfra. Andet besøg var for mig en stor skuffelse, idet jeg fik en fornemmelse af, at blive sendt ud af døren uden forståelse. Jeg fik at vide, at jeg ikke fejler noget livstruende, hvilket jeg da er glad for, men det har jeg heller aldrig troet. Mine prøver viser ikke noget klart, men en gennemgang blev det ikke til. Hele konsultationen varede 5-10 min. Jeg gjorde opmærksom på, at mine smerter i leddene var blevet værre i den sidste måneds tid. Da fik jeg at vide, at jeg 'kunne da bare lade være, at lave de bevægelser der gør ondt'. Samtidig kunne jeg tage nogle panodiler for smerterne. Jeg føler mig ladt i stikken og negligeret. Fakta er, at jeg stadig har ledsmerter, men ved ikke hvorfor jeg, som ellers er sund og rask, har disse smerter og samtidig en stor træthed. Jeg savner helt klart, at jeg kunne få en diagnose, eller at jeg var blevet fulgt igennem en periode. For et eller andet er der i vejen. Vi ved bare ikke hvad og om det går over af sig selv. Så min opfattelse er, at jeg nu må kontakte egen læge, der forhåbentlig kan hjælpe med at skaffe mig noget viden.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Venlige folk ved forskellige undersøgelser, scanning m.v. Altid flinke og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Mit indtryk af ambulatoriet og personalet er udmærket, når jeg tænker på, hvor travlt de har. Derfor får de fire stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg synes, det er dejligt at blive hørt, når jeg har det dårligt. Det er en stor hjælp for mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er meget tilfreds med den lægelige behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

-  *Blodprøver kunne godt have åbent noget senere en eller to dage om ugen. Når man har arbejde til 16 eller 17. Det koster penge hver gang, man skal have fri.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Hvis jeg havde noget at være utilfreds med, ville jeg sige det med det samme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Dejligt med en bestemt læge. God opbakning når man ringer ind med spørgsmål. Dejligt at der ringes tilbage. Manglede dette i starten af forløbet, hvor afdelingen virkede stresset og rodet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er tilfreds, og ikke er den der spørger så meget. Det er jeg også selv utilfreds med, men det kan andre jo ikke gøre for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Får altid god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg kommer der meget og får en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst
-  *Fordi alt i alt er det en positiv oplevelse at komme i ambulatoriet. Hvis man ikke deltager i sådanne undersøgelser, er der jo heller ikke mulighed for at forbedre eller ændre noget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det har været godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg er altid blevet godt behandlet og har været med i forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden kunne godt blive bedre, men jeg har fået en meget god behandling af læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Når der er ventetider, kunne det måske hjælpe at patienterne fik en forklaring: pga. personalemangel, edb m.v. Hvis man venter uden forklaring, bliver folk utilfredse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har været godt tilfreds. Er ikke færdig med samtale endnu.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Den læge der er der, gør hvad han kan for at nå det hele. Afdelingen er underbemandet. Samtalen afbrydes af telefonopringninger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Kommentarer til
Medicinsk Ambulatorium, Grenaa

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Lægen var meget forsinket.

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



Kort ventetid den ene gang. En gang kom jeg til før tiden, da jeg kom i god tid.

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



Når arbejdet venter, er en halv time lang tid.

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



Ingen.

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



Venter meget på patienttransport.

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



Lidt ventetid, men ikke noget at være utilfreds med.

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



Max ventetid 15 min.

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



Den ene gang måtte jeg vente næsten en time - 50 min, selvom jeg rykkede flere gange.

Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg venter højst 15 min.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Skal jævnligt først læse i journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det tror jeg nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, men jeg vil sætte pris på, at det er mig, der informerer om min tilstand og ikke sygeplejersken, der først taler med mig, for så at gå ind til lægen med informationerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Må sætte sig mere ind i sygdom via journalen inden samtalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Både læge og assisterende sygeplejerske var meget nærværende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ja, for jeg har jo kun den ene og samme læge hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Lægen lytter meget til, hvad jeg selv gør, for at få det bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Type 1 diabetiker. Fem år uden insulin. I forbindelse med insulinbehandling skulle jeg tage ti enheder før sengetid, hvilket var alt for voldsomt, vågnede fuldstændig groggy. Måling 1,9.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Har ikke haft brug for pleje.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Alt godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



Det mener jeg bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Kan ringe til ambulatoriet og tale med sygeplejerske.


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Spørgsmål: 13

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

 *Ikke altid har jeg haft indtryk af, at plejepersonalet har læst mine papirer. Få mente at jeg var en 'ren' type 2 diabetiker.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg taler altid med den samme læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ja, der er en god dialog mellem de forskellige personalegrupper.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ofte for lang ventetid mellem undersøgelserne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 15

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



Har ikke været ved min egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand












Jeg oplever, at min egen læge ikke ved noget om, at jeg har en sygdom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Fordi det er behageligt at komme der. Man føler sig i trygge hænder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *De er betydeligt bedre end alle de andre steder, jeg har været, dvs. Århus Kommunehospital 2 gange, Skejby tre gange, Randers en gang og Grenå mange.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Venligt og smilende personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi alle har behandlet mig enestående godt og med stor indlevelse i mine problemer, lidelser m.v.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at jeg hver gang er blevet mødt med venlighed og forståelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er sikker på, at der bliver gjort det bedste, med de muligheder der er for Grenå Sygehus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det er fortjent. Det har været læger med kendskab til det, jeg skulle behandles for. Det er en stor fordel at have et sygehus i Grenå.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Personalet på ambulatoriet i Grenå er søde og venlige. Men når jeg spørger om min sygdom, er det nærmest håbløst at få en ordentlig information, hvilket jeg finder meget utilfredsstillende. Lægen glemmer at sende mig besked. Så det er min egen læge, der holder øje med min sygdom. Alt i alt kan jeg ikke være tilfreds.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi jeg synes, det fungerer godt.

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



Nemt for mig mht. arbejde. Glad personale.

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



Især da der næsten ingen ventetid var.

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



Godt tilfreds med behandlingen på Grenaa Sygehus.

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



Personalet altid i godt humør. God tid, også for det som ikke vedrører besøget eller sygdommen.

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



God behandling og tæt ved bopæl.

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



Kan blive bedre til at forklare tingene, ligesom samarbejde med min egen læge kunne være meget bedre.

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



Fordi jeg har været yderst godt tilfreds. Venligt og sødt personale. Rolige og forståelige forklaringer.

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



Fordi der er for langt mellem besøgene som diabetiker. Nogle ting bliver pr. brev uden ret meget information.

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



Jeg har ikke haft med sygehuset at gøre siden marts 2004. Jeg var indlagt på afdeling 8 og fik en fin behandling, men maden var det lidt småt med.

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



Personalet er meget hjælpsomme og venlige.

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



Simpelthen fordi jeg er ovenud tilfreds.

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



Man får en god og tryk hjælp, efter det er lægerne fra Randers, der kommer. De er en god støtte og de ved, hvad de arbejder med.

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



Fordi det er det samme personale og læge hver gang jeg møder op eller ringer. Jeg håber afdelingen forbliver sådan.

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



Jeg gav fire stjerner, fordi jeg er udmærket tilfreds, men da jeg indtil videre kun har været der to gange, den ene gang ved en læge, har jeg jo ikke rigtig noget grundlag til hverken flere eller færre stjerner.

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



God information af både læge, behandler og diætist.

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



Jeg bliver mødt og taget af.

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



Venlig behandling, men den ene gang vidste de ikke hvem jeg skulle tale med og hvorfor. Synes der var for meget privat snak i receptionen, som patienter ikke kan undgå at høre.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det er en utrolig god behandling man får på Grenaa Sygehus.

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



Jeg er tilfreds med den modtagelse jeg får i medicinsk ambulatorium.

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



Fordi man får altid det indtryk, at de har tid til en og ingen jagen. Man får de svar, man har behov for, og alle er meget smilende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand