

Ambulatoriet, Grenaa Sygehus
Randers Centralsygehus

4. runde

Ambulatoriet, Grenaa Sygehus

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. 732

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:

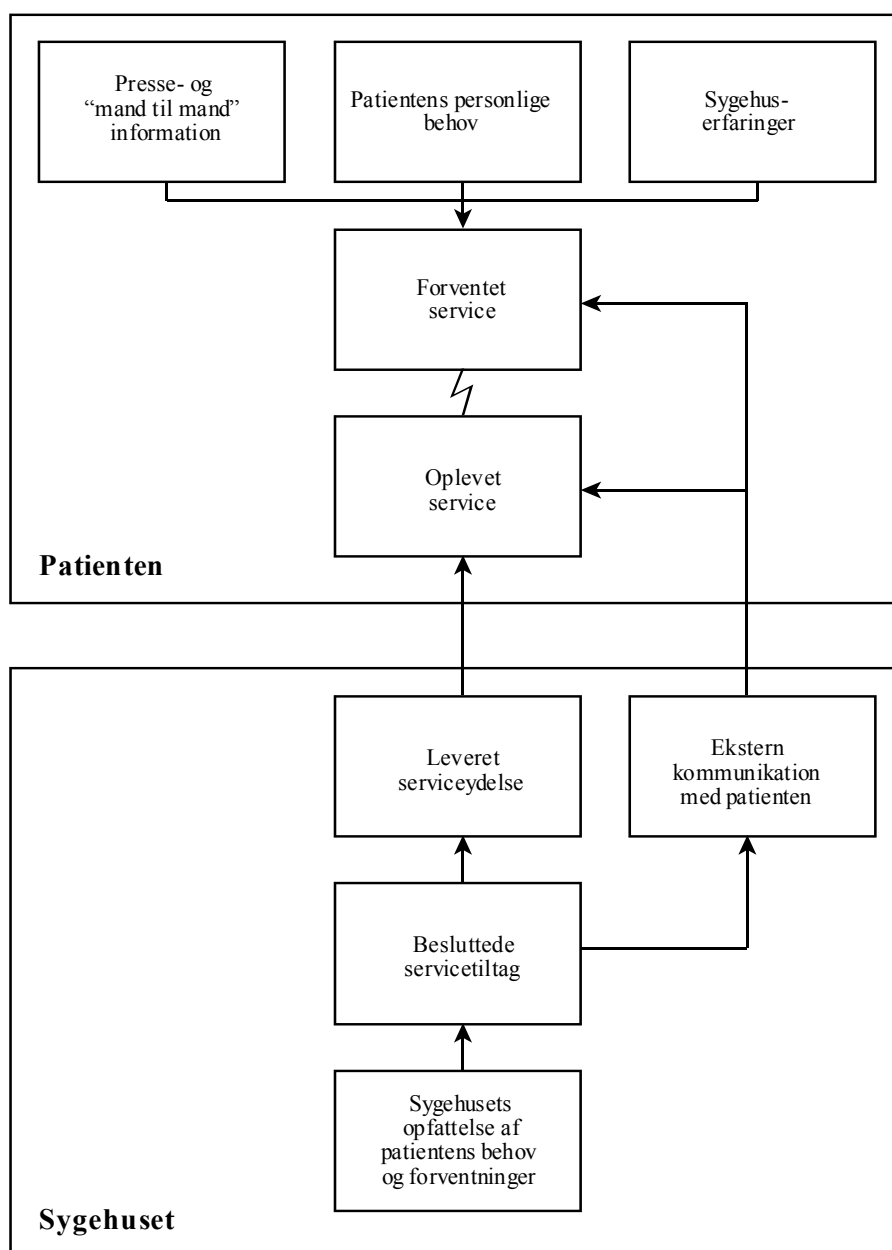
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi og medicin
Antal indlagte	598
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	Overflyttet fra Randers
Gennemsnitligt antal sengedage	9,1
Belægningsprocent	62,8
Antal senge	20 + 4 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	8.815 + 6.095 skadestuebesøg
Antal ambulatorier	3 (gyn., organkir. og ortopædkir.)
Deldøgnsbehandlinger	2.602 (Anæstesiologisk Afdeling)
Antal dagafsnit	1 (Anæstesiologisk Afdeling)
Lægestillinger	*
Plejepersonalestillinger	*
Lægeseekretærstillinger	*
Samlet budgetramme	*
Statistik år	2005

**Under Ortopædkirurgisk Afdeling.*

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Generel information Ortopædkirurgisk afdeling har 48 senge fordelt på 2 sengeafsnit A7 og B7 (på afd. A7 belægges ca. 2 senge konstant med øre-, næse- og halspatienter), et ambulatorium og en skadestue. Ledelsesmæssigt er ergo- og fysioterapi, samt Klinikgangen (øre-, næse- og hals og øjensygdomme) en del af ortopædkirurgisk afdeling.

Ved Grenå sygehus er sengeafdelingen, skadestuen og ortopædkirurgisk ambulatorium en del af den ortopædkirurgiske afdeling. Denne del af afdelingen varetager basisbehandling af ortopædkirurgiske lidelser - navnlig knæ-, fod- og håndkirurgi samt genoptræning af ortopædkirurgiske patienter efter operativ behandling. Som en særlig funktion er der under ortopædkirurgisk afdeling ved Grenå sygehus oprettet en klinik for undersøgelse og behandling af åreknuder.

Afdelingen har et samlet optageområde på ca. 200.000 borgere og varetager basisbehandling af de ortopædkirurgiske sygdomme og skader.

Afdelingen behandler patienter operativt både ambulantly, dagkirurgisk og under indlæggelse.

I de senere år er mere og mere operativ behandling flyttet til dagkirurgi, f.eks. kan nævnes korsbånds- og skulderoperationer.

Speciale

Afdelingen varetager akut og planlagt ortopædkirurgi. De ortopædkirurgiske områder er traumatologi, hoftealloplastikker og knæalloplastikker samt udskiftning af disse, skulder-albuekirurgi, børneortopædi, knækirurgi med korsbåndsrekonstruktioner, fodkirurgi samt behandling af sår og infektioner foruden amputationskirurgi

Afdelingen har et tæt samarbejde med de øvrige afdelinger på Randers Centralsygehus og Grenå sygehus specielt operationsafdelingen, dagkirurgisk afsnit, anæstesi, billeddiagnostisk afdeling, Klinisk Biokemisk afdeling og medicinsk afdeling. Desuden er der i pleje- og terapeutgruppen et meget tæt samarbejde med hjemmeplejen.

Afdelingen modtager såvel planlagte som akutte patienter. Patienter der modtages til planlagt operation er altid forundersøgt i ambulatoriet. Planlagte patienter og akutte patienter fra ambulatoriet indlægges direkte i sengeafdelingen. Øvrige akutte patienter indlægges via skadestuen.

Der er tæt tværfagligt samarbejde mellem læge, plejepersonale og terapeuter omkring de indlagte patienter.

Patientforløbene er meget forskellige, da patientklientellet er meget varieret med hensyn til større og mindre planlagte indgreb, fra mindre enkeltstående skader til patienter, der er multitraumatiserede samt patienterne er i alle aldre - dog med overvægt af ældre.

Udviklingsprojekter

I ortopædkirurgisk afdeling har vi løbende arbejdet tværfagligt med forbedring af patientforløb, specielt kan nævnes det hensigtsmæssige patientforløb for patienter med en række forskellige lidelser som eksempel hoftefraktur. Til flere patientgrupper (korsbånd, hofte- og knæalloplastik) arbejder vi med gruppeinstruktion af patienterne præoperativt. Af andre indsatsområder kan nævnes ernæring og modtagelse af patient og stuegangsfunktion.

Desuden arbejdes der med subspecialisering, Lægelig videreuddannelse, dokumentation, kompetenceudvikling og EPJ (elektronisk patientjournal).

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.03.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	300	
Indkomne svar	161	
Svarprocent	53,7	
Tidligere målinger	maj 2004 - 110 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	847
	%	%
Alder		
0-18 år	9,2	5,0
19-39 år	25,6	23,6
40-59 år	35,1	36,0
60-69 år	14,4	21,1
70-79 år	8,4	8,7
80 år eller mere	7,4	5,6
Køn		
Mand	38,4	33,1
Kvinde	61,6	66,9
Diagnose		
Ortopædkirurgi (1)	56,4	28,0
Organkirurgi (2)	20,8	32,9
Gynækologi (3)	22,7	39,1

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
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	-	110	161
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	-	27,4	40,0	22,2
2-3 besøg	-	33,0	46,0	31,4
4-9 besøg	-	30,2	10,7	32,1
Mere end 9 besøg	-	9,4	3,3	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	-	24,5	9,4	38,7
Nej	-	75,5	90,6	61,3
Alder				
0-18 år	-	2,7	5,0	9,4
19-39 år	-	17,3	23,6	19,3
40-59 år	-	37,3	36,0	32,0
60-69 år	-	20,9	21,1	18,3
70-79 år	-	15,5	8,7	14,7
80 år eller mere	-	6,4	5,6	6,4
Køn				
Mand	-	40,0	33,1	46,3
Kvinde	-	60,0	66,9	53,7
Bopæl				
Indenampatienter	-	96,4	97,5	89,2
Udenampatienter	-	3,6	2,5	10,8
Modersmål				
Dansk	-	98,2	95,0	95,9
Ikke dansk	-	1,8	5,0	4,1
Søgt information				
Har søgt information	-	26,7	28,2	37,9
Har ikke søgt information	-	73,3	71,8	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	-	93,6	95,6	88,8
Pårørende	-	6,4	4,4	11,2

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

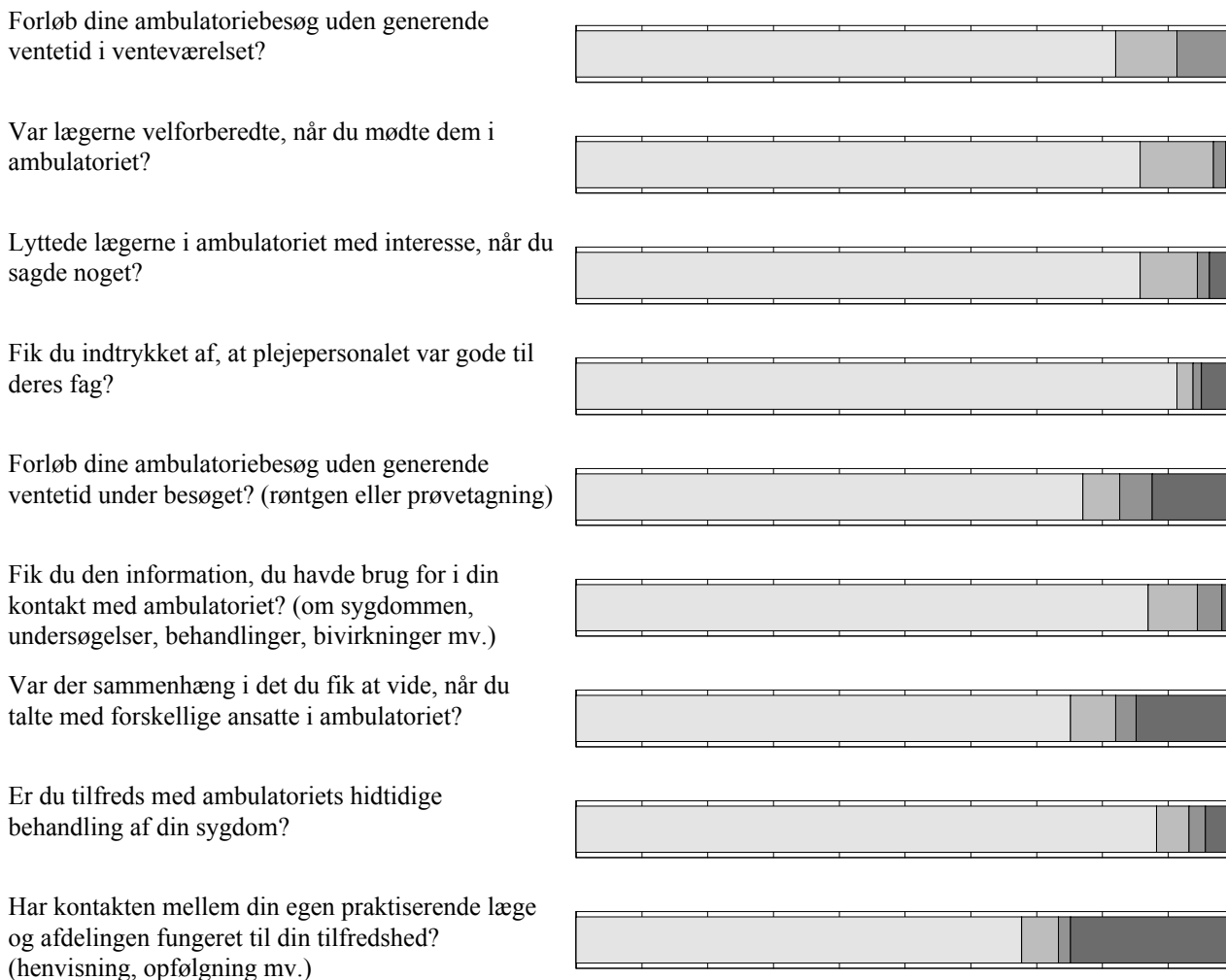
Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, Randers Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 161 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 med taget 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 Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	-	110			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	-	17,8	18,0	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	-	30,8	13,2	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	-	18,7	11,0	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	-	8,1	3,9	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	-	12,7	12,1	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.)	-	23,1	11,4	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	-	17,8	11,7	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	-	17,5	7,8	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	18,3	9,9	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**Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	-	109	159	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	-	33,9	49,7	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	-	52,3	39,0	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	-	11,9	9,4	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	-	1,8	1,9	5,1	1,5	7,2

Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag**Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	9	36	30	49	15	-
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	55,6	63,9	36,7	46,9	33,3	-
Under 30 minutter	44,4	27,8	46,7	38,8	60,0	-
Mellem 30 og 60 minutter	0,0	8,3	10,0	12,2	6,7	-
Over 60 minutter	0,0	0,0	6,7	2,0	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 frem møder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	-	75	88	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	-	17,3	43,2	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	-	64,0	48,9	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	-	18,7	8,0	26,7	4,5	69,7

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	-	72	87	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	22,2	4,6	22,0	2,3	51,9
Nej	-	77,8	95,4	78,0	97,7	48,1

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	-	-	147	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	36,1	-	-	-
Nej	-	-	63,9	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

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

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatoriet, Grenaa Sygehus, 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	-	107	161			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	-	32,7	34,8	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	-	53,3	59,0	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	9,3	5,0	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	-	4,7	0,0	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	-	0,0	1,2	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	-	14,0	6,2	14,5	4,3	27,2

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

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

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "ene stående", 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 sammenvejning 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 sygehushæsen. (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, læggerspektiver 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 helsesrelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogh (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

Tak for din medvirken!



Afd.kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

8. Var lægerne velforberejede, 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 syge huserfaring.

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	83,3	6,7	10,0	60
	2-3 besøg	82,6	11,6	5,8	69
	4-9 besøg	75,0	18,8	6,3	16
	Mere end 9 besøg	80,0	0,0	20,0	5
Ugedag	Mandag	88,9	0,0	11,1	9
	Tirsdag	91,7	5,6	2,8	36
	Onsdag	76,7	10,0	13,3	30
	Torsdag	78,4	9,8	11,8	51
	Fredag	93,3	6,7	0,0	15
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,0	13,3	6,7	15
	Nej	82,6	9,0	8,3	144
Søgt information	Har søgt information	84,1	6,8	9,1	44
	Har ikke søgt information	81,3	9,8	8,9	112
Køn	Mand	81,1	7,5	11,3	53
	Kvinde	82,2	10,3	7,5	107
Bopæl	Indenamtspatienter	82,7	9,0	8,3	156
	Udenamtspatienter	50,0	25,0	25,0	4
Alder	0-18 år	37,5	12,5	50,0	8
	19-39 år	86,8	7,9	5,3	38
	40-59 år	82,8	10,3	6,9	58
	60-69 år	91,2	8,8	0,0	34
	70-79 år	64,3	14,3	21,4	14
	80 år eller mere	88,9	0,0	11,1	9
Modersmål	Dansk	82,1	9,3	8,6	151
	Ikke dansk	87,5	12,5	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,0	9,2	7,8	153
	Pårørende	57,1	14,3	28,6	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	80,0	11,1	8,9	45
	Organkirurgi (2)	73,6	15,1	11,3	53
	Gynækologi (3)	90,5	3,2	6,3	63
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	82,0	9,3	8,7	161

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86,7	10,0	3,3	60
	2-3 besøg	85,3	13,2	1,5	68
	4-9 besøg	86,7	13,3	0,0	15
	Mere end 9 besøg	80,0	20,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	77,8	22,2	0,0	9
	Tirsdag	85,7	14,3	0,0	35
	Onsdag	90,0	6,7	3,3	30
	Torsdag	90,2	7,8	2,0	51
	Fredag	100,0	0,0	0,0	15
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,0	20,0	0,0	15
	Nej	87,3	10,6	2,1	142
Søgt information	Har søgt information	81,8	13,6	4,5	44
	Har ikke søgt information	89,1	10,0	0,9	110
Køn	Mand	88,5	9,6	1,9	52
	Kvinde	85,8	12,3	1,9	106
Bopæl	Indenamtspatienter	87,0	11,0	1,9	154
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	4
Alder	0-18 år	87,5	0,0	12,5	8
	19-39 år	81,6	18,4	0,0	38
	40-59 år	82,8	13,8	3,4	58
	60-69 år	93,8	6,3	0,0	32
	70-79 år	92,9	7,1	0,0	14
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	9
Modersmål	Dansk	86,6	12,1	1,3	149
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,8	11,3	2,0	151
	Pårørende	85,7	14,3	0,0	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	81,4	14,0	4,7	43
	Organkirurgi (2)	83,0	15,1	1,9	53
	Gynækologi (3)	93,7	6,3	0,0	63
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	86,8	11,3	1,9	159

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91,4	5,2	3,4	58
	2-3 besøg	88,1	10,4	1,5	67
	4-9 besøg	75,0	25,0	0,0	16
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	77,8	22,2	0,0	9
	Tirsdag	94,3	5,7	0,0	35
	Onsdag	96,6	3,4	0,0	29
	Torsdag	88,0	8,0	4,0	50
	Fredag	100,0	0,0	0,0	14
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	64,3	28,6	7,1	14
	Nej	91,4	7,2	1,4	139
Søgt information	Har søgt information	85,7	9,5	4,8	42
	Har ikke søgt information	89,9	9,2	0,9	109
Køn	Mand	92,0	6,0	2,0	50
	Kvinde	87,5	10,6	1,9	104
Bopæl	Indenamtspatienter	89,3	8,7	2,0	150
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	8
	19-39 år	94,7	5,3	0,0	38
	40-59 år	81,5	13,0	5,6	54
	60-69 år	88,2	11,8	0,0	34
	70-79 år	92,9	7,1	0,0	14
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	7
Modersmål	Dansk	89,0	8,9	2,1	146
	Ikke dansk	85,7	14,3	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,4	9,5	2,0	147
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	81,4	16,3	2,3	43
	Organkirurgi (2)	93,9	4,1	2,0	49
	Gynækologi (3)	90,5	7,9	1,6	63
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	89,0	9,0	1,9	155

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96,4	1,8	1,8	55
	2-3 besøg	97,0	1,5	1,5	67
	4-9 besøg	93,8	6,3	0,0	16
	Mere end 9 besøg	80,0	20,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	9
	Tirsdag	97,1	2,9	0,0	34
	Onsdag	96,2	3,8	0,0	26
	Torsdag	98,0	2,0	0,0	50
	Fredag	100,0	0,0	0,0	15
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	100,0	0,0	0,0	15
	Nej	95,6	2,9	1,5	136
Søgt information	Har søgt information	90,0	5,0	5,0	40
	Har ikke søgt information	98,1	1,9	0,0	108
Køn	Mand	98,0	2,0	0,0	49
	Kvinde	95,1	2,9	1,9	103
Bopæl	Indenamtspatienter	96,0	2,7	1,3	149
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	3
Alder	0-18 år	87,5	12,5	0,0	8
	19-39 år	97,2	0,0	2,8	36
	40-59 år	94,6	3,6	1,8	56
	60-69 år	96,8	3,2	0,0	31
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	14
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	95,8	2,8	1,4	143
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	97,3	1,4	1,4	146
	Pårørende	66,7	33,3	0,0	6
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	92,7	4,9	2,4	41
	Organkirurgi (2)	96,1	2,0	2,0	51
	Gynækologi (3)	98,4	1,6	0,0	61
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	96,1	2,6	1,3	153

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89,6	6,3	4,2	48
	2-3 besøg	86,2	9,2	4,6	65
	4-9 besøg	92,9	0,0	7,1	14
	Mere end 9 besøg	75,0	0,0	25,0	4
Ugedag	Mandag	85,7	14,3	0,0	7
	Tirsdag	93,9	3,0	3,0	33
	Onsdag	87,5	4,2	8,3	24
	Torsdag	88,9	6,7	4,4	45
	Fredag	92,3	0,0	7,7	13
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	92,9	7,1	0,0	14
	Nej	87,3	6,3	6,3	126
Søgt information	Har søgt information	84,2	10,5	5,3	38
	Har ikke søgt information	89,8	4,1	6,1	98
Køn	Mand	86,4	4,5	9,1	44
	Kvinde	88,5	7,3	4,2	96
Bopæl	Indenamtspatienter	89,1	5,1	5,8	137
	Udenamtspatienter	33,3	66,7	0,0	3
Alder	0-18 år	42,9	28,6	28,6	7
	19-39 år	93,3	6,7	0,0	30
	40-59 år	88,7	5,7	5,7	53
	60-69 år	93,9	6,1	0,0	33
	70-79 år	70,0	0,0	30,0	10
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	88,5	6,1	5,3	131
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,8	6,0	5,2	134
	Pårørende	66,7	16,7	16,7	6
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	83,3	4,8	11,9	42
	Organkirurgi (2)	84,4	8,9	6,7	45
	Gynækologi (3)	94,4	5,6	0,0	54
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	87,9	6,4	5,7	141

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	88,1	5,1	6,8	59
	2-3 besøg	86,8	10,3	2,9	68
	4-9 besøg	93,8	6,3	0,0	16
	Mere end 9 besøg	80,0	20,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	88,9	0,0	11,1	9
	Tirsdag	91,7	5,6	2,8	36
	Onsdag	93,3	6,7	0,0	30
	Torsdag	89,8	4,1	6,1	49
	Fredag	86,7	13,3	0,0	15
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	84,6	7,7	7,7	13
	Nej	88,8	7,7	3,5	143
Søgt information	Har søgt information	81,8	11,4	6,8	44
	Har ikke søgt information	90,8	6,4	2,8	109
Køn	Mand	88,5	7,7	3,8	52
	Kvinde	88,6	7,6	3,8	105
Bopæl	Indenamtspatienter	88,9	7,2	3,9	153
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	0,0	4
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	8
	19-39 år	81,6	15,8	2,6	38
	40-59 år	87,9	6,9	5,2	58
	60-69 år	94,1	2,9	2,9	34
	70-79 år	84,6	7,7	7,7	13
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	7
Modersmål	Dansk	87,8	8,1	4,1	148
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,0	8,0	4,0	150
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	90,9	4,5	4,5	44
	Organkirurgi (2)	86,5	9,6	3,8	52
	Gynækologi (3)	88,7	8,1	3,2	62
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	88,6	7,6	3,8	158

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	88,4	7,0	4,7	43
	2-3 besøg	87,7	7,7	4,6	65
	4-9 besøg	87,5	12,5	0,0	16
	Mere end 9 besøg	80,0	20,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	9
	Tirsdag	100,0	0,0	0,0	29
	Onsdag	80,8	15,4	3,8	26
	Torsdag	88,9	4,4	6,7	45
	Fredag	81,8	9,1	9,1	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	84,6	7,7	7,7	13
	Nej	88,5	8,2	3,3	122
Søgt information	Har søgt information	82,1	12,8	5,1	39
	Har ikke søgt information	90,5	6,3	3,2	95
Køn	Mand	91,1	2,2	6,7	45
	Kvinde	86,8	11,0	2,2	91
Bopæl	Indenamtspatienter	89,5	6,8	3,8	133
	Udenamtspatienter	50,0	50,0	0,0	4
Alder	0-18 år	75,0	25,0	0,0	8
	19-39 år	88,2	11,8	0,0	34
	40-59 år	85,1	6,4	8,5	47
	60-69 år	96,4	3,6	0,0	28
	70-79 år	83,3	8,3	8,3	12
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	88,3	7,8	3,9	128
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	88,5	7,7	3,8	130
	Pårørende	85,7	14,3	0,0	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	84,6	12,8	2,6	39
	Organkirurgi (2)	87,0	6,5	6,5	46
	Gynækologi (3)	92,3	5,8	1,9	52
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	88,3	8,0	3,6	137

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89,3	3,6	7,1	56
	2-3 besøg	94,0	6,0	0,0	67
	4-9 besøg	93,8	6,3	0,0	16
	Mere end 9 besøg	80,0	20,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	9
	Tirsdag	94,4	2,8	2,8	36
	Onsdag	86,2	13,8	0,0	29
	Torsdag	97,9	0,0	2,1	48
	Fredag	100,0	0,0	0,0	13
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	100,0	0,0	0,0	14
	Nej	91,3	5,8	2,9	138
Søgt information	Har søgt information	90,5	4,8	4,8	42
	Har ikke søgt information	93,5	4,7	1,9	107
Køn	Mand	92,2	3,9	3,9	51
	Kvinde	92,2	5,9	2,0	102
Bopæl	Indenamtspatienter	93,3	4,7	2,0	149
	Udenamtspatienter	50,0	25,0	25,0	4
Alder	0-18 år	75,0	12,5	12,5	8
	19-39 år	86,5	10,8	2,7	37
	40-59 år	92,7	3,6	3,6	55
	60-69 år	97,0	3,0	0,0	33
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	12
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	9
Modersmål	Dansk	92,4	4,9	2,8	144
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,8	5,5	2,7	146
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	90,9	4,5	4,5	44
	Organkirurgi (2)	90,2	7,8	2,0	51
	Gynækologi (3)	94,9	3,4	1,7	59
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	92,2	5,2	2,6	154

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	89,4	8,5	2,1	47
	2-3 besøg	88,2	7,8	3,9	51
	4-9 besøg	90,0	10,0	0,0	10
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	7
	Tirsdag	96,0	4,0	0,0	25
	Onsdag	94,7	5,3	0,0	19
	Torsdag	90,7	4,7	4,7	43
	Fredag	91,7	8,3	0,0	12
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	100,0	0,0	0,0	8
	Nej	89,3	8,0	2,7	112
Søgt information	Har søgt information	88,9	5,6	5,6	36
	Har ikke søgt information	91,3	7,5	1,3	80
Køn	Mand	90,2	7,3	2,4	41
	Kvinde	89,9	7,6	2,5	79
Bopæl	Indenamtspatienter	90,6	6,8	2,6	117
	Udenamtspatienter	66,7	33,3	0,0	3
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	3
	19-39 år	82,9	14,3	2,9	35
	40-59 år	90,7	7,0	2,3	43
	60-69 år	96,2	3,8	0,0	26
	70-79 år	87,5	0,0	12,5	8
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	6
Modersmål	Dansk	91,2	6,2	2,7	113
	Ikke dansk	71,4	28,6	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,7	7,7	2,6	117
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	96,4	3,6	0,0	28
	Organkirurgi (2)	80,5	12,2	7,3	41
	Gynækologi (3)	94,2	5,8	0,0	52
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	90,1	7,4	2,5	121

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	3,0	97,0	66
	4-9 besøg	6,3	93,8	16
	Mere end 9 besøg	20,0	80,0	5
Ugedag	Mandag	0,0	100,0	5
	Tirsdag	0,0	100,0	25
	Onsdag	0,0	100,0	15
	Torsdag	7,1	92,9	28
	Fredag	0,0	100,0	4
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	9,1	90,9	11
	Nej	4,0	96,0	75
Søgt information	Har søgt information	9,1	90,9	22
	Har ikke søgt information	3,2	96,8	63
Køn	Mand	4,5	95,5	22
	Kvinde	4,7	95,3	64
Bopæl	Indenamtpatienter	4,8	95,2	84
	Udenamtpatienter	0,0	100,0	2
Alder	0-18 år	0,0	100,0	3
	19-39 år	4,5	95,5	22
	40-59 år	3,7	96,3	27
	60-69 år	9,1	90,9	22
	70-79 år	0,0	100,0	10
	80 år eller mere	0,0	100,0	3
Modersmål	Dansk	3,7	96,3	82
	Ikke dansk	25,0	75,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	4,9	95,1	82
	Pårørende	0,0	100,0	5
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	8,3	91,7	24
	Organkirurgi (2)	9,5	90,5	21
	Gynækologi (3)	0,0	100,0	42
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	4,6	95,4	87

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	24,1	75,9	54
	2-3 besøg	40,0	60,0	65
	4-9 besøg	53,3	46,7	15
	Mere end 9 besøg	60,0	40,0	5
Ugedag	Mandag	25,0	75,0	8
	Tirsdag	50,0	50,0	34
	Onsdag	29,6	70,4	27
	Torsdag	37,5	62,5	48
	Fredag	25,0	75,0	12
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	64,3	35,7	14
	Nej	32,8	67,2	131
Søgt information	Har søgt information	34,1	65,9	41
	Har ikke søgt information	35,3	64,7	102
Køn	Mand	42,2	57,8	45
	Kvinde	32,7	67,3	101
Bopæl	Indenamtpatienter	36,4	63,6	143
	Udenamtpatienter	0,0	100,0	3
Alder	0-18 år	14,3	85,7	7
	19-39 år	41,2	58,8	34
	40-59 år	26,4	73,6	53
	60-69 år	50,0	50,0	32
	70-79 år	42,9	57,1	14
	80 år eller mere	28,6	71,4	7
Modersmål	Dansk	35,5	64,5	138
	Ikke dansk	57,1	42,9	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	37,1	62,9	140
	Pårørende	0,0	100,0	6
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	31,7	68,3	41
	Organkirurgi (2)	28,9	71,1	45
	Gynækologi (3)	44,3	55,7	61
Ambulatorium i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	36,1	63,9	147

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95,0	5,0	60
	2-3 besøg	94,2	5,8	69
	4-9 besøg	87,5	12,5	16
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	5
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	9
	Tirsdag	97,2	2,8	36
	Onsdag	96,7	3,3	30
	Torsdag	96,1	3,9	51
	Fredag	100,0	0,0	15
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	93,3	6,7	15
	Nej	93,8	6,3	144
Søgt information	Har søgt information	88,6	11,4	44
	Har ikke søgt information	97,3	2,7	112
Køn	Mand	96,2	3,8	53
	Kvinde	92,5	7,5	107
Bopæl	Indenamtspatienter	94,2	5,8	156
	Udenamtspatienter	75,0	25,0	4
Alder	0-18 år	87,5	12,5	8
	19-39 år	89,5	10,5	38
	40-59 år	94,8	5,2	58
	60-69 år	97,1	2,9	34
	70-79 år	100,0	0,0	14
	80 år eller mere	88,9	11,1	9
Modersmål	Dansk	93,4	6,6	151
	Ikke dansk	100,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,8	5,2	153
	Pårørende	85,7	14,3	7
Diagnose	Ortopædkirurgi (1)	88,9	11,1	45
	Organkirurgi (2)	94,3	5,7	53
	Gynækologi (3)	96,8	3,2	63
Afdeling i alt	Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	93,8	6,2	161

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer











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

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

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

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Ja, kom ind med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Dejligt at man kan stole på den angivne tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg er kommet ind på aftalt tidspunkt hver gang. Ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Først ca. 20 minutters ventetid i et overfyldt venteværelse og derefter 20-25 minutters ventetid i Ambulatoriet, mens lægen snakkede færdig med patienten før mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Ventede længe en gang, da lægen var udeblevet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg kom til næsten med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg skulle til kl. 13 og den var 15.20, da jeg kørte hjem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Vi kom ind ca. en uge efter, jeg havde fået tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Første gang var det kun 5-10 minutter. Super!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Der var 20 minutters ventetid, hvilket ikke er meget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)



Første gang, hvor jeg havde et ret alvorligt armbrud, var der ringet i forvejen. Men vi ventede ca. en time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Ventede 45 minutter over den tid, jeg skulle møde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)



Ingen ventetid på samtale med læge, men næsten 60 minutters ventetid på samtale med narkosesygeplejerske/læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Det var rart, at lægen havde læst journalen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Den første læge var meget uerfaren og gjorde mig utryk. Den anden var virkelig god. Jeg følte, at hun vidste, hvad hun talte om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Min journal var ikke til stede, selvom det var samme sygehus sidste gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Lægen var vist forberedt, men det tog rimeligt lang tid for sygeplejersken, da hun skulle finde et 'redskab'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg har mødt den samme læge hver gang, hvilket er meget rart, og han har været velforbereet hver gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Lægen vidste, hvorfor jeg var henvist, men skulle læse henvisningen samtidig med, at han indledte undersøgelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Ved sidste kontrol blev jeg henvist til genoptræning. Da kunne jeg godt savne, at jeg samme dag kunne have talt med en ergoterapeut af hensyn til mit arbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Ikke når lægens mening om problemet ikke stemmer overens med, hvad sygehuset mener.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Han var helt klar over hvem han talte med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *De vidste alt om mig, inden jeg kom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)



Akut efter fald. Efter endt førstebehandling. Kvik/god betjening.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Han havde ikke fået alle oplysningerne ved en tidligere indlæggelse på Randers Centralsygehus.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

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



Var meget behageligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Ja han havde god tid til at lytte og svarede på alle mine spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Lægen virkede lidt adspredt. To minutter efter jeg havde svaret på spørgsmål, havde han glemte svaret. Forekom flere gange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Storsnudet læge, der uden diplomati brugte 15 minutter på at fortælle mig, at jeg var for fed til operation og alligevel lavede en MEGET smertefuld undersøgelse bagefter. Jeg kunne næsten ikke gå eller cykle 14 dage efter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)



Meget gode og lyttende læger. God tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Vi snakkede om, at jeg skulle have en abort med piller eller i narkose, og de forklarede mig det rigtig godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Super.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Lægen lyttede meget opmærksomt og forklarede tingene i et roligt leje.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

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

-  *Fik ikke indtryk af det modsatte heller.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Yderst professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Ja der var god kontakt, og de udviste stor ekspertise.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Meget gode og meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *De var meget imødekommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Sygeplejerskerne var supersøde og meget professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Det tog meget kort tid og var smertefrit.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Lægen vidste en del om sygdommen og han vidste, hvor han skulle sende mig hen for at få den bedste behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *De vidste ikke, hvorledes støttebindet skulle anbringes - men det lykkedes dog til slut.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Meget. De fortalte alt om, hvad der skulle ske, og spurgte om jeg havde det godt. Jeg var meget tryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

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



Ingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Blev scannet i Privatlægerens Hus, fik hurtigt en tid og der var ingen ventetid den pågældende dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Jeg ventede godt en time på at få taget en blodprøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Ventede lidt længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Ingen ventetid under besøget.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

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

 *Jeg ville gerne have haft lidt flere informationer i forhold til mit spædbarn. På nuværende tidspunkt er operation udskudt på grund af amning. Talte med overlæge pr. telefon i Randers, der foreslog udskydelse. Det var fredagen inden jeg skulle opereres mandag.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

 *Meget grundig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Ville gerne have haft uddybet det hele mere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Ja fik udleveret brochurer vedrørende sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Også da jeg ringede nogle dage senere. Tager en alvorligt, når man ringer med problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Skulle selv spørge ind til det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Der var en meget fyldestgørende information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)

 *Jeg synes, jeg fik for mange forskellige ting at vide fra gang til gang, som om de var usikre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)

 *De forklarede alt og besvarede mine spørgsmål godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Han var god til at forklare situationen og gav sig god tid til det.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

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

-  *Der var uenighed, om jeg skulle til min egen læge og få taget blodtryk.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Det var den samme ansatte, jeg talte med.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg havde kun talt med lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Talte kun med én sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Talte kun med en læge og sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *De vidste, hvad de andre havde sagt til mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg talte kun med én læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Talte kun med en læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Talte kun med den samme læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Tredje læge - efter to uger - fortalte mig, min ring burde have været fjernet. Samme læge anbefalede et elastikbind på den anden hånd, som fjerde læge kritiserede tre dage senere, fordi det trykkede på nerven.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Talte ikke med forskellige.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Mine knæ låser stadig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Det var en engangsundersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Meget. Jeg er rask.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

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


 *Min læge henviste mig, fordi vi havde besluttet, at jeg skulle opereres. Lægen på sygehuset brugte tid på at vurdere, om jeg skulle opereres. Det forvirrede mig en del, så jeg fik ikke spurgt om det, jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)


 *Fik en meget udførlig forklaring fra lægen og en meget omsorgsfuld behandling fra plejepersonale, da jeg blev skidt tilpas i forbindelse med undersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)


 *Jeg har ikke talt med min læge, siden jeg blev henvist til Ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)


 *Skrev selv til mig fra Gynækologisk Ambulatorium og en meget venlig sygeplejerske og læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Over forventning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)


 *Lægen mente det ene, og sygehuset det andet, så det er ikke til at blive klog på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)

 *Resultatet af undersøgelsen ville jeg modtage pr. brev to uger efter - blev jeg lovet! Da der var gået seks uger, modtog jeg det fra Randers Centralsygehus, efter at jeg selv rykkede for det på Grenå Sygehus. Hvor lå mon fejlen?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)

 *Det har været fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

 *Jeg har ikke kontaktet min egen læge endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Jeg har orienteret min læge under private former!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Har endnu ikke været hos min praktiserende læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Fik hurtigt et brev fra Silkeborg Sygehus, som lægen ville kontakte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)



Jeg fik daglig hjælp af hjemmesygeplejen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Der har ikke været så meget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Har ikke været hos egen læge siden, men jeg tror, det er ok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)



Jeg har ikke den store kontakt med min praktiserende læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

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



God information.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Dejligt positivt personale - søde og hjælpsomme. Dejlig humor, der spreder en god stemning. Lytter til patienterne, og hvilke behov de har.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Sygeplejersken var meget god til at forklare om operationen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Fordi det hele gik planmæssigt. At der ikke kan gøres meget angående mit ben, er en anden sag. Det kan lægen jo ikke gøre for.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Fordi alt var enestående, vi fik en akut tid - da vi ankom, kom vi til med det samme. Grenå Sygehus har et fantastisk menneskesyn - især i forhold til Randers.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Jeg har fået en god behandling på Grenå Sygehus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Jeg fik en god behandling. NN er utroligt dygtig. God stemning mellem personalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Det hele gik godt. Jeg har absolut ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)





Ingen ventetid. Fik alt forklaret. Fik støtte af personalet. God forklaring af læge osv.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)










Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Fordi jeg skulle have været skannet i Brædstrup, men jeg blev puttet ind mellem to i Grenå. Med spædbarn var det stor lykke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Ingen ventetid, læge og sygeplejerske vidste, hvad det drejede sig om, og jeg fik tiden og dato på operationen samme dag. Fantastisk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Desværre var jeg yderst optaget den dag, Grenå ville/kunne operere mig, men sygeplejersken forstod mig fuldt ud. Fulgte med til sekretæren og forklarede min sag, hvorefter der blev aftalt tid i Randers. Stort tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi de var søde og fortalte, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *På grund af den korte ventetid og god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Et godt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Jeg fik en fin behandling, kom hurtigt til, og folk var flinke og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi jeg havde det ene uheldige eksempel, som jeg har beskrevet. Ellers havde jeg skrevet enestående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Meget venligt og behageligt personale, både sygeplejersker og læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Jeg synes, alle er flinke og smilende. Spørger man om noget, får man det uddybet og besvaret. Desuden er der rigeligt med utilfredse patienter. Personalet gør, hvad de kan for at tilfredstille alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)

-  *Jeg fik en venlig, kompetent og beroligende behandling af alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Både læge og sygeplejerske var yderst venlige og forstående, meget rolige og fortalte alt, hvad der skulle ske, hvorfor og hvornår.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Afdelingen virker trist. Behandlingen og personalet er super.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jamen fordi jeg kom for sent til min egen tid, og alle jeg snakkede med var søde og gjorde, hvad de kunne for at skaffe mig en ny tid samme dag. Lægen havde styr på det, men kunne godt have uddybet meget mere.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Der var ikke meget ventetid. Dygtigt personale. Det eneste negative var, at jeg synes, Grenå Sygehus virkede lidt spøgelsesagtigt. Der var enormt stille og faktisk menneskeforladt. Der var ikke meget liv.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Imponerende venligt personale over hele linien. Udstråler stort overskud. Man bliver ikke væk i mængden som på større hospitaler.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Godt flow igennem behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Mindre ventetid i venteværelset ville føre til 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *På grund af kort ventetid og jeg kendte til personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)

-  *Fordi jeg har været tilfreds og talt med nogle søde og venlige mennesker og fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Venlige personer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Kompetent overlæge og assisterende personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Uoplyst Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Fordi de var venlige og hjælpsomme, og det er de altid i Grenå.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Jeg er meget tilfreds med Grenå Sygehus. Da jeg er årgang 1926, er jeg tilmeldt Patientkørsel. Her er der desværre meget lang ventetid på hjemtransport, men det er jo ikke sygehusets skyld.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Overhovedet ingen klager, godt forløb.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Jeg synes, vi fik en rigtig god behandling, både før under og efter operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Det var en god positiv oplevelse. Effektivt og kompetent personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Meget sødt personale. Følte mig meget tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Man følte sig godt tilpas - blev 'set', venligt personale - følte der var en god stemning der. Ide? Evt en automat med sandwich eller lignende. Er diabetiker og har brug for mad, hvis besøget trækker ud.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



God behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Har altid været godt behandlet, når jeg var på Grenå Sygehus, men ej Randers Centralsygehus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Som jydre synes jeg, ordet 'enestående' er meget voldsomt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)



Det gjorde jeg, fordi tingene fungerede. Det var professionelt og fagligt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Alt har fungeret perfekt, professionelt personale, og al information har været god. Dejligt at blive behandlet på et lille hospital, jeg har ikke følt mig som et nummer.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Fordi jeg har fået en rigtig god og professionel behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Fordi plejepersonalet var flinke og imødekommende. Jeg synes, at min ambulante indlæggelse var uden problemer, og jeg havde et godt indtryk af gynækologen. Derimod var jeg utilpas ved mine besøg angående hammertå (diagnose) - forskellige læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Er altid blevet utroligt godt behandlet på Grenå Sygehus. Har ingenting at klage over. Dygtige, rare mennesker omkring en er dejligt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Alle var søde og venlige. Ventede kun 5 minutter, før jeg kom til.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)













For lang ventetid trækker lidt ned i bedømmelsen.












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)












Alder: 40-59 år












Køn: Mand












Diagnose: Organkirurgi (2)












-  *Jeg har følt mig godt modtaget og alle har vidst, hvad de skulle lave. Der er blevet taget hensyn til, at jeg har været fløv over situationen. Det hjalp meget.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Jeg finder, der er et par skønhedsfejl, så karakteren kan ikke være enestående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Fordi jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Personalet havde tjek på tingene (overblik). De var gode til at informere.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det gik rimelig hurtigt og uden problemer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Unødvendig ventetid, hvor jeg sidder og overværer lægens samtale med foregående patient. Storsnudet læge, der brugte 15 minutter på at bebrejde mig min overvægt i en meget nedladende tone. Utrolig hårdhændet undersøgelse på trods af, at han ikke ville operere mig.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Jeg valgte godt i stedet for enestående - det er måske en detalje, men det er i forhold til planlægning af genoptræning, hvor jeg kunne have undgået at skulle have fri fra mit arbejde to formiddage.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Ventetiden fra praktiserende til Ambulatoriet var kort. Der var ingen ventetid i Ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Min sygdom var ikke alvorlig, så dermed er jeg et 'nemt' tilfælde. Det blev kun til en 1. gangs undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg oplevede de to gange, jeg var der, ingen ventetid, god tid til patienten og omsorgsfuldt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Jeg var tilfreds med behandling og personale, som viser omsorg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Fordi jeg er blevet behandlet af et meget venligt og nærværende personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Har aldrig ventet - er kommet ind før tiden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg synes, det fungerede godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Fordi det gik hurtigt og jeg blev hjulpet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Kunne ikke forventes bedre. Fik ikke udleveret genoptræningsplan til fysioterapeuten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Personalet var flinkt og rart, og jeg følte mig godt tilpas.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg er blevet godt informeret om nuværende og kommende forløb. Alle har været imødekommende og syntes kompetente. Jeg er positivt overrasket over, at det er samme hold (læger mv), der følger op på min situation - det giver tryghed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Personalet var venligt og hjælpsomt. Har over fire besøg haft kontakt med tre forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Det virker nærmest spøgelsesagtigt og uhyggeligt. Det fremmer i mine øjne ikke helbredelsen at være indlagt her.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *God behandling og ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Kom ikke i behandling. Blev henvist til Århus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Har kun været der en gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Jeg fik en god og kompetent behandling. Alle var søde og venlige, så der er kun rosede ord.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Alt gik fint.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *God information. Venlig betjening.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Fordi jeg har været godt tilfreds med det hele.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Godt, fordi det er nogle søde mennesker, og dårligt pga. lidt for meget ventetid i forhold til den aftalte tid. Også for dårlig information.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Ingen ventetid. God behandling/service. Flinkt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Jeg har ikke noget at være utilfreds over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)

-  *Fordi jeg blev godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Jeg ankom 15 minutter for tidligt og sygehuset havde fået et afbud, så derfor kunne mine undersøgelser starte med det samme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Lægen ved seneste undersøgelse var svær at forstå, ugidelige/træt og sur over min beslutning i forbindelse med undersøgelsen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Forløb uden problemer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg fik en meget god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Det var en rar hjælp.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Hurtig ekspedition, godt informationsniveau og hurtig opfølgning. Jeg følte mig meget tryk i hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Jeg havde givet 'enestående', hvis gangene havde været malede. Man følte sig lidt hensat til et gammelt østeuropæisk hospital.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Et privathospital kan ikke gøre det bedre. Man skal lede længe for at finde en lignende venlighed, service og kyndig behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Det var alt i alt en god behandling, vi fik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *God behandling. Flink og venlige mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)

-  *Fordi jeg var tilfreds med min behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Super service.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Imødekommende og smilende personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Sygeplejerskerne var søde, men lægen utrolig fortravlet og virkede en smule arrogant. Ventetiden var for dårlig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Det var søde mennesker, der tænkte på mit bedste og forklarede mig meget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Almindelig god behandling under hele besøget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Jeg blev meget godt modtaget, da jeg mødte op efter en ulykke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Relevant behandling, venligt personale - stor fordel ved lokalt behandlingscenter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Fortsæt i samme stil! Både læger, sygeplejersker og fysioterapeuten var dygtige og særdeles venlige. Super.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Fordi mit ene (korte) besøg foregik hurtigt og professionelt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)

-  *Ventetid og aldrig den samme læge var med til at trække det lidt ned.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Afdelingen er for mig at se på alle måder velfungerende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Jeg fik besked om ventetid på indlæggelse - og den blev overholdt. Hurtigt svar fra Randers Sygehus om dato.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Jeg var inde hos en læge, der var meget behagelig, og jeg fik god besked.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Godt samarbejde med hjemmesygeplejen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Der har været den hjælp, vi havde behov for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Alt fungerede ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Er blevet taget fantastisk menneskeligt og omsorgsfuldt imod. Har haft den samme læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Gynækologi (3)
-  *Tilfreds. Har fået en god behandling. Læger og sygeplejersker var gode til at tale med patienter. Tak for det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Organkirurgi (2)
-  *Det skal understreges, at alle har været meget søde, men især første læge var uinteresseret.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ortopædkirurgi (1)
-  *Fik fin behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Organkirurgi (2)



Føler sig ikke utilpas med at skulle derop.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Jeg synes ikke, man kan lave tiden om fire gange, så der går et halvt år fra første undersøgelse til sidste undersøgelse.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)



Fordi jeg synes, det var godt nok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)



Fordi de var meget gode til at fortælle, hvad der skulle foregå, og jeg synes, de var hurtige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Organkirurgi (2)



Høj grad af venlighed, opmærksomhed og styr på forløbet. Man føler sig tryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ortopædkirurgi (1)



Jeg følte/føler mig tryk og godt tilpas ved at komme der.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gynækologi (3)



Bortset fra ventetiden havde vi en god oplevelse af sygehuset. Dog ville det have hjulpet på ventetiden, hvis der havde været et venteværelse med lidt legetøj til rådighed til børn.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Organkirurgi (2)

