

Parenkymkirurgisk Ambulatorium  
Silkeborg Centralsygehus

4. runde



Parenkymkirurgisk Ambulatorium

Silkeborg Centralsygehus

4. runde

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

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

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 753

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

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

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

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

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

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket 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:

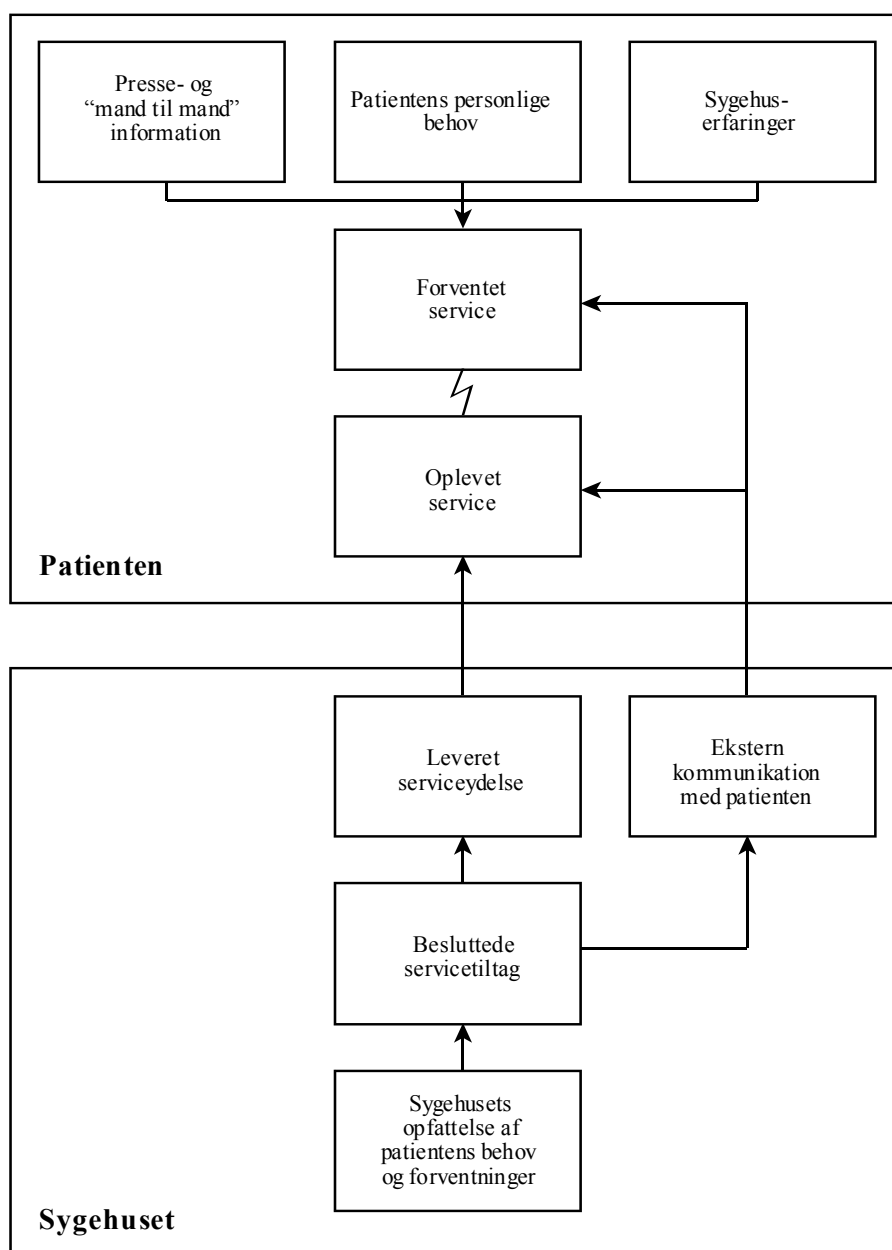
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehu**

Afdelingens speciale	Organkirurgi
Antal indlagte	2.810
Heraf akut indlagte	1.685
Heraf planlagte	1.125
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	81
Antal senge	38
Enestuer	2
Tomandsstuer	2
Tremandsstuer	6
Firemandsstuer	4
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	5.434
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	18 hoveder
Plejepersonalestillinger	36,2 + 1 afd. sgpl.
Lægeseekretærstillinger	16,5
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om afdelingen

**Afdelingens speciale** Kirurgisk afdeling P er en blandet kirurgisk afdeling med såvel elektiv - som akutfunktion. Afdelingen har indgået samarbejdsaftale med Århus Sygehus omkring kirurgisk gastroenterologi og med Randers Centralsygehus indenfor mamma- og rectumkirurgi samt ERCP  
Afdelingen er i skrivende stund under ombygning, idet behovet for ekstra operationskapacitet og samtidig etablering af patienthotel har ført til en reduktion af sengepladser til 31.

Afdelingens væsentligste indsatsområder er hernier, galdesten, tarmlidelser samt korrigerende kirurgi (reduktion af for store bryster og overskydende maveskind efter store vægttab).

Afdelingens optageområde er på ca. 100.000. En stor del af patienterne kommer fra Århusområdet, og afdelingen har en fast aftale om at aflaste den akutte visitation i Århus med to akutte patienter i døgnnet.

Afdelingen foretog sidste år 1600 operative indgreb og næsten 2200 endoskopier. Vi havde 2810 indlæggelser og 5413 ambulante besøg. Det er stort set uændret aktivitet fra 2004 mens tallene for første kvartal i år viser en aktivitetsstigning på ca. 10 %

## Organisation

Afdeling P er bemanded med 6 overlæger, 1 afdelingslæge, 2 første-reservelæger og 8 reservelæger. Plejemæssigt er afdelingen normeret med en oversygeplejerske (fælles med gynækologisk afdeling G). Selve afdelingen er som nævnt under omstrukturering således at to sengeafsnit P1 og P2 lægges sammen i en fælles afdeling P med en afdelingssygeplejerske. Hertil kommer sygeplejersker svarende til 23,9 fuldtidsstillinger, Social og sundhedsassistenter svarende til 7,1 stillinger, 5,2 serviceassistenter og endelig 16,5 sekretærstillinger (fælles med gynækologisk afdeling).

Til afdelingen hører ambulatoriefunktion alle ugens hverdage ligesom afd. P bemander et ambulatorium i Skanderborg Sundhedscenter hver anden mandag.

I umiddelbart tilknytning til afdelingen forefindes et stomiambulatorium åbent 2 dage om ugen og bemanded af "1½" specialuddannet sygeplejerske. Afdelingen har en stor skopifunktion opdelt i forskellige geografiske lokalisationer: Koloskopier foregår i Medicinsk Dagafsnit (i fællesskab med medicinsk gastroenterologisk afd.), gastroskoper og sigmoideoskoper i ambulatoriet og indlagte/akutte skoper på operationsafdelingen.

Afdeling P har en ugentlig operationsdag i dagkirurgisk center til afvikling af typisk 8 indgreb

Afdelingen satser på dels en videreudvikling af eksisterende ydelser med speciel fokus på gode patientforløb og -oplevelser. Som et led herunder arbejdes i skrivende stund på faste læge-ambulatoriedage med henblik på større kontinuitet i behandlingen.

Nyt kirurgisk indsatsområde under opstart er en nyudviklet kirurgisk behandling af ikke helende pilonoidalcyster.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehu**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	27. marts 2006 - 30. april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	373	
Indkomne svar	197	
<b>Svarprocent</b>	<b>52,8</b>	
Tidligere målinger	maj 2004 - 196 Svar april 2002 - 202 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	528	197
	%	%
<b>Alder</b>		
0-18 år	2,1	0,5
19-39 år	16,0	10,4
40-59 år	43,6	40,6
60-69 år	21,4	29,7
70-79 år	11,5	13,5
80 år eller mere	5,3	5,2
<b>Køn</b>		
Mand	49,8	48,7
Kvinde	50,2	51,3
<b>Diagnose</b>		
Kræftlidelser (1)	2,7	4,1
Pacreas, brok og galde (2)	17,1	11,7
Korrigerende indgreb (3)	3,2	0,5
Skopier (4)	34,2	38,6
Andet (5)	42,8	45,2

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

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

### Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

### Repræsentativiteten

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

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

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

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

## Sammenligning

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

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

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

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	202	196	197	8.399
	%	%	%	%
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	39,7	32,2	44,4	22,2
2-3 besøg	37,0	41,5	35,4	31,4
4-9 besøg	20,7	23,0	18,0	32,1
Mere end 9 besøg	2,7	3,3	2,1	14,3
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	37,3	39,4	31,1	38,7
Nej	62,7	60,6	68,9	61,3
<b>Alder</b>				
0-18 år	1,0	0,0	0,5	9,4
19-39 år	19,6	11,9	10,4	19,3
40-59 år	37,2	32,1	40,6	32,0
60-69 år	17,1	23,3	29,7	18,3
70-79 år	21,6	23,8	13,5	14,7
80 år eller mere	3,5	8,8	5,2	6,4
<b>Køn</b>				
Mand	63,3	60,0	48,7	46,3
Kvinde	36,7	40,0	51,3	53,7
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	93,9	94,7	94,4	89,2
Udenamtspatienter	6,1	5,3	5,6	10,8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	94,9	98,4	96,9	95,9
Ikke dansk	5,1	1,6	3,1	4,1
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	23,2	27,5	31,9	37,9
Har ikke søgt information	76,8	72,5	68,1	62,1
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	97,5	99,0	99,0	88,8
Pårørende	2,5	1,0	1,0	11,2

### 3. Ambulatoriets patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

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

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

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

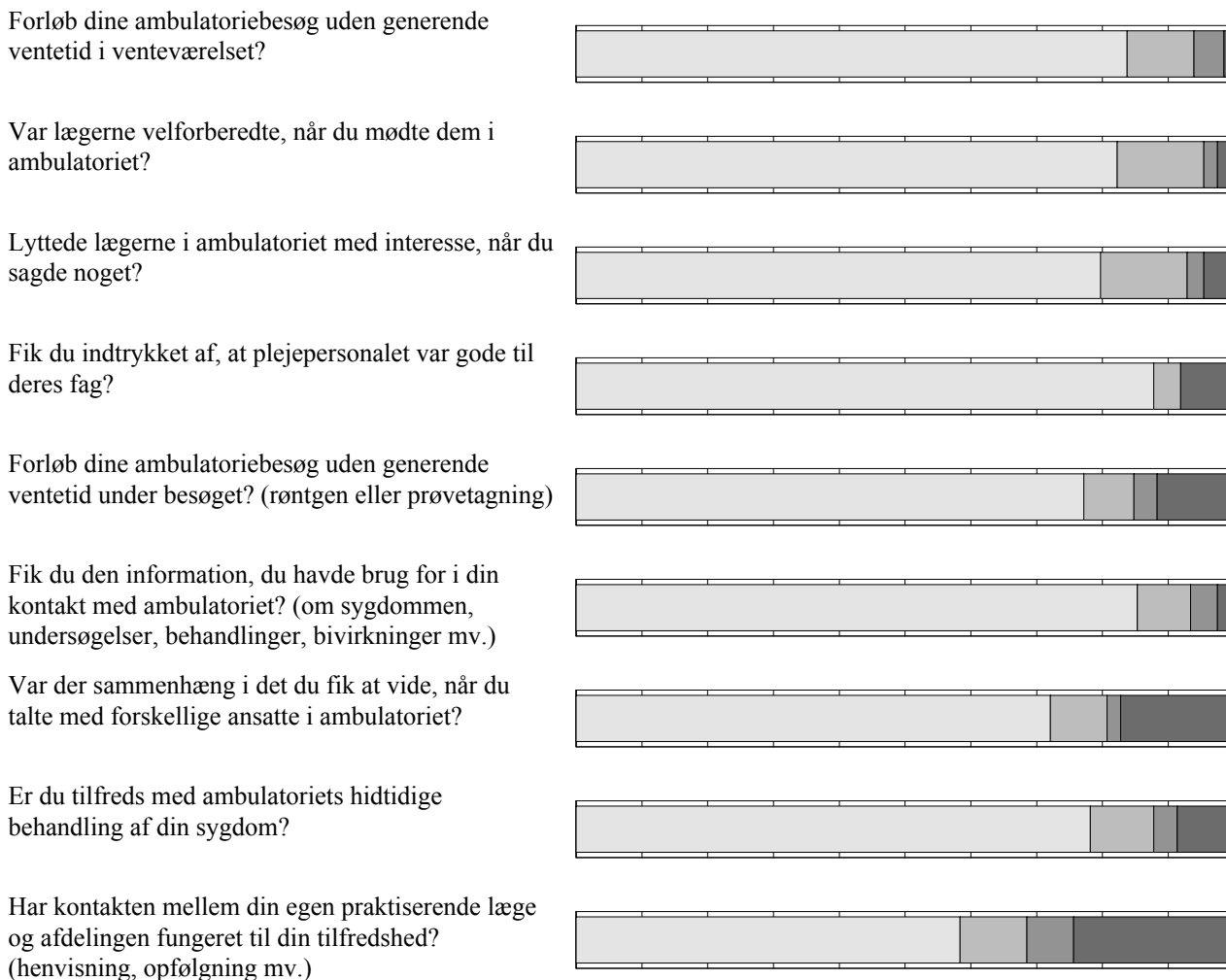
#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent  
af 197 patientsvar)

Ja
  Både og
  Nej
  Ved ikke



- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg



## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Patientmål-sætninger

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

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

### Svar på centrale spørgsmål

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

### Andet kan have betydning for den enkelte

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

### Patienternes svar

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

### Kommentarer til spørgsmålene

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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	202	196			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	25,4	22,9	14,9	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	14,4	27,2	15,6	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	11,3	18,5	16,5	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	3,9	6,5	4,4	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	21,0	20,8	12,6	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.)	17,7	20,2	12,5	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	15,3	20,1	12,9	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	12,4	15,7	14,4	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	24,5	23,2	22,8	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.

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

**Tabel 7 Ventetid på  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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	200	193	195	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	23,0	35,2	46,2	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	56,0	47,7	43,1	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	15,5	16,6	8,2	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	5,5	0,5	2,6	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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	33	43	42	34	12	-
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	69,7	34,9	45,2	50,0	66,7	-
Under 30 minutter	27,3	48,8	45,2	38,2	33,3	-
Mellem 30 og 60 minutter	3,0	11,6	7,1	8,8	0,0	-
Over 60 minutter	0,0	4,7	2,4	2,9	0,0	-

## 5. Ventetiden i venteværelset

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

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet****Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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	108	120	105	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	12,0	14,2	6,7	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	71,3	63,3	71,4	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	16,7	22,5	21,9	26,7	4,5	69,7

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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	108	114	101	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	14,8	23,7	14,9	22,0	2,3	51,9
Nej	85,2	76,3	85,1	78,0	97,7	48,1

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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	-	-	183	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	41,5	-	-	-
Nej	-	-	58,5	-	-	-

## 6. Stabiliteten i lægekontakten

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

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af  
Parenkymkirurgisk Ambulatorium, Silkeborg 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
	198	190	188			
Antal	198	190	188			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	21,2	18,4	23,4	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	66,2	66,8	66,0	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	11,1	12,1	9,0	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	1,0	1,1	1,1	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	0,5	1,6	0,5	0,8	0,0	0,5
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>12,6</b>	<b>14,7</b>	<b>10,6</b>	<b>14,5</b>	<b>4,3</b>	<b>27,2</b>

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

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

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



## 7. Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

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

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

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

**Kommentarer**

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

**Forskel på patienter?**

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



# Litteratur

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

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

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN





16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!



Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

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

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer:

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

Kommentarer:



## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,4	4,8	4,8	83
	2-3 besøg	81,8	15,2	3,0	66
	4-9 besøg	79,4	11,8	8,8	34
	Mere end 9 besøg	75,0	25,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	93,8	6,3	0,0	32
	Tirsdag	86,4	4,5	9,1	44
	Onsdag	85,7	14,3	0,0	42
	Torsdag	79,4	11,8	8,8	34
	Fredag	91,7	0,0	8,3	12
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	76,3	18,6	5,1	59
	Nej	88,8	6,7	4,5	134
Søgt information	Har søgt information	83,6	11,5	4,9	61
	Har ikke søgt information	85,2	10,2	4,7	128
Køn	Mand	86,3	8,4	5,3	95
	Kvinde	83,7	12,2	4,1	98
Bopæl	Indenamtspatienter	85,7	10,4	3,8	182
	Udenamtspatienter	72,7	9,1	18,2	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	75,0	15,0	10,0	20
	40-59 år	88,5	9,0	2,6	78
	60-69 år	84,2	14,0	1,8	57
	70-79 år	88,0	4,0	8,0	25
	80 år eller mere	77,8	0,0	22,2	9
Modersmål	Dansk	85,4	9,7	4,9	185
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,6	10,6	4,8	188
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	87,5	0,0	12,5	8
	Pacreas, brok og galde (2)	82,6	8,7	8,7	23
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	90,7	6,7	2,7	75
	Andet (5)	80,5	14,9	4,6	87
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	85,1	10,3	4,6	194

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93,8	3,7	2,5	81
	2-3 besøg	81,8	18,2	0,0	66
	4-9 besøg	64,7	29,4	5,9	34
	Mere end 9 besøg	75,0	25,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	96,9	3,1	0,0	32
	Tirsdag	85,7	11,9	2,4	42
	Onsdag	78,6	16,7	4,8	42
	Torsdag	79,4	17,6	2,9	34
	Fredag	91,7	8,3	0,0	12
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	74,1	25,9	0,0	58
	Nej	89,5	7,5	3,0	133
Søgt information	Har søgt information	83,6	14,8	1,6	61
	Har ikke søgt information	84,1	13,5	2,4	126
Køn	Mand	78,7	19,1	2,1	94
	Kvinde	89,7	8,2	2,1	97
Bopæl	Indenamtspatienter	85,0	12,8	2,2	180
	Udenamtspatienter	72,7	27,3	0,0	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	90,0	10,0	0,0	20
	40-59 år	76,9	19,2	3,8	78
	60-69 år	85,7	12,5	1,8	56
	70-79 år	95,8	4,2	0,0	24
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	9
Modersmål	Dansk	84,7	13,1	2,2	183
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,9	14,0	2,2	186
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	87,5	12,5	0,0	8
	Pacreas, brok og galde (2)	72,7	22,7	4,5	22
	Korrigerende indgreb (3)	0,0	100,0	0,0	1
	Skopier (4)	96,0	2,7	1,3	75
	Andet (5)	77,9	19,8	2,3	86
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	84,4	13,5	2,1	192



Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88,6	7,6	3,8	79
	2-3 besøg	78,1	20,3	1,6	64
	4-9 besøg	79,4	17,6	2,9	34
	Mere end 9 besøg	75,0	25,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	81,3	18,8	0,0	32
	Tirsdag	85,4	14,6	0,0	41
	Onsdag	85,4	12,2	2,4	41
	Torsdag	79,4	11,8	8,8	34
	Fredag	91,7	0,0	8,3	12
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	81,0	17,2	1,7	58
	Nej	85,3	11,6	3,1	129
Søgt information	Har søgt information	78,3	20,0	1,7	60
	Har ikke søgt information	85,4	11,4	3,3	123
Køn	Mand	86,0	12,9	1,1	93
	Kvinde	80,9	14,9	4,3	94
Bopæl	Indenamtspatienter	84,1	13,6	2,3	176
	Udenamtspatienter	72,7	18,2	9,1	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	85,0	10,0	5,0	20
	40-59 år	75,6	21,8	2,6	78
	60-69 år	85,2	11,1	3,7	54
	70-79 år	95,7	4,3	0,0	23
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	83,2	14,0	2,8	179
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,0	14,3	2,7	182
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	85,7	14,3	0,0	7
	Pacreas, brok og galde (2)	90,5	9,5	0,0	21
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	87,8	9,5	2,7	74
	Andet (5)	77,6	18,8	3,5	85
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	83,5	13,8	2,7	188

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97,3	2,7	0,0	75
	2-3 besøg	95,2	4,8	0,0	62
	4-9 besøg	90,9	9,1	0,0	33
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	30
	Tirsdag	94,9	5,1	0,0	39
	Onsdag	97,5	2,5	0,0	40
	Torsdag	93,8	6,3	0,0	32
	Fredag	100,0	0,0	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	96,5	3,5	0,0	57
	Nej	95,1	4,9	0,0	123
Søgt information	Har søgt information	94,5	5,5	0,0	55
	Har ikke søgt information	95,9	4,1	0,0	121
Køn	Mand	95,5	4,5	0,0	88
	Kvinde	95,7	4,3	0,0	92
Bopæl	Indenamtspatienter	96,4	3,6	0,0	169
	Udenamtspatienter	81,8	18,2	0,0	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	88,9	11,1	0,0	18
	40-59 år	94,6	5,4	0,0	74
	60-69 år	96,3	3,7	0,0	54
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	21
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	9
Modersmål	Dansk	95,3	4,7	0,0	172
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	95,5	4,5	0,0	176
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	85,7	14,3	0,0	7
	Pacreas, brok og galde (2)	94,7	5,3	0,0	19
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	97,3	2,7	0,0	74
	Andet (5)	95,0	5,0	0,0	80
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	95,6	4,4	0,0	181

<b>Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,3	6,9	2,8	72
	2-3 besøg	85,5	8,1	6,5	62
	4-9 besøg	89,7	10,3	0,0	29
	Mere end 9 besøg	50,0	25,0	25,0	4
Ugedag	Mandag	96,6	3,4	0,0	29
	Tirsdag	89,5	5,3	5,3	38
	Onsdag	86,5	13,5	0,0	37
	Torsdag	87,1	6,5	6,5	31
	Fredag	90,9	0,0	9,1	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	82,5	12,3	5,3	57
	Nej	89,7	6,9	3,4	116
Søgt information	Har søgt information	82,5	8,8	8,8	57
	Har ikke søgt information	89,4	8,8	1,8	113
Køn	Mand	91,7	4,8	3,6	84
	Kvinde	83,1	12,4	4,5	89
Bopæl	Indenamtspatienter	86,5	9,2	4,3	163
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	10
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	89,5	10,5	0,0	19
	40-59 år	89,7	8,8	1,5	68
	60-69 år	84,9	9,4	5,7	53
	70-79 år	85,0	10,0	5,0	20
	80 år eller mere	77,8	0,0	22,2	9
Modersmål	Dansk	87,3	8,5	4,2	165
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,9	8,9	4,2	168
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	87,5	12,5	0,0	8
	Pacreas, brok og galde (2)	100,0	0,0	0,0	17
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	91,2	4,4	4,4	68
	Andet (5)	81,3	13,8	5,0	80
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	87,4	8,6	4,0	174

**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	89,0	9,8	1,2	82
	2-3 besøg	87,9	6,1	6,1	66
	4-9 besøg	84,8	6,1	9,1	33
	Mere end 9 besøg	50,0	50,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	96,9	3,1	0,0	32
	Tirsdag	86,0	9,3	4,7	43
	Onsdag	87,8	7,3	4,9	41
	Torsdag	82,4	8,8	8,8	34
	Fredag	91,7	8,3	0,0	12
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	78,0	16,9	5,1	59
	Nej	91,7	4,5	3,8	132
Søgt information	Har søgt information	77,0	14,8	8,2	61
	Har ikke søgt information	92,1	5,6	2,4	126
Køn	Mand	88,3	6,4	5,3	94
	Kvinde	86,6	10,3	3,1	97
Bopæl	Indenamtspatienter	88,3	7,8	3,9	180
	Udenamtspatienter	72,7	18,2	9,1	11
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	90,0	5,0	5,0	20
	40-59 år	92,1	1,3	6,6	76
	60-69 år	80,7	17,5	1,8	57
	70-79 år	96,0	4,0	0,0	25
	80 år eller mere	66,7	22,2	11,1	9
Modersmål	Dansk	88,0	7,7	4,4	183
	Ikke dansk	66,7	33,3	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,6	8,1	4,3	186
	Pårørende	50,0	50,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	8
	Pacreas, brok og galde (2)	73,9	13,0	13,0	23
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	93,3	4,0	2,7	75
	Andet (5)	84,7	11,8	3,5	85
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	87,5	8,3	4,2	192

**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	93,8	6,2	0,0	65
	2-3 besøg	86,0	8,8	5,3	57
	4-9 besøg	76,7	20,0	3,3	30
	Mere end 9 besøg	50,0	50,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	96,2	3,8	0,0	26
	Tirsdag	87,9	12,1	0,0	33
	Onsdag	88,6	8,6	2,9	35
	Torsdag	78,8	12,1	9,1	33
	Fredag	100,0	0,0	0,0	10
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	79,2	17,0	3,8	53
	Nej	91,7	6,4	1,8	109
Søgt information	Har søgt information	86,5	11,5	1,9	52
	Har ikke søgt information	86,9	10,3	2,8	107
Køn	Mand	87,5	9,1	3,4	88
	Kvinde	86,5	12,2	1,4	74
Bopæl	Indenamtspatienter	86,3	11,1	2,6	153
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	9
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	93,3	6,7	0,0	15
	40-59 år	83,6	10,4	6,0	67
	60-69 år	88,5	11,5	0,0	52
	70-79 år	84,2	15,8	0,0	19
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	6
Modersmål	Dansk	87,2	10,3	2,6	156
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	86,7	10,8	2,5	158
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	6
	Pacreas, brok og galde (2)	81,0	14,3	4,8	21
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	96,9	3,1	0,0	65
	Andet (5)	78,6	17,1	4,3	70
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	87,1	10,4	2,5	163

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86,1	11,1	2,8	72
	2-3 besøg	84,4	12,5	3,1	64
	4-9 besøg	84,8	9,1	6,1	33
	Mere end 9 besøg	75,0	0,0	25,0	4
Ugedag	Mandag	96,8	3,2	0,0	31
	Tirsdag	85,4	9,8	4,9	41
	Onsdag	89,2	8,1	2,7	37
	Torsdag	71,0	19,4	9,7	31
	Fredag	81,8	18,2	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	77,2	21,1	1,8	57
	Nej	89,3	5,7	4,9	122
Søgt information	Har søgt information	81,0	15,5	3,4	58
	Har ikke søgt information	88,0	7,7	4,3	117
Køn	Mand	86,0	11,6	2,3	86
	Kvinde	86,0	8,6	5,4	93
Bopæl	Indenamtspatienter	87,0	9,5	3,6	169
	Udenamtspatienter	70,0	20,0	10,0	10
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	84,2	5,3	10,5	19
	40-59 år	86,3	9,6	4,1	73
	60-69 år	82,7	13,5	3,8	52
	70-79 år	95,7	4,3	0,0	23
	80 år eller mere	87,5	12,5	0,0	8
Modersmål	Dansk	86,0	9,9	4,1	171
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,6	10,3	4,0	174
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	7
	Pacreas, brok og galde (2)	70,0	25,0	5,0	20
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	94,1	5,9	0,0	68
	Andet (5)	81,0	11,9	7,1	84
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	85,6	10,6	3,9	180

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	83,3	11,7	5,0	60
	2-3 besøg	68,6	17,6	13,7	51
	4-9 besøg	76,7	10,0	13,3	30
	Mere end 9 besøg	66,7	33,3	0,0	3
Ugedag	Mandag	88,5	7,7	3,8	26
	Tirsdag	71,0	16,1	12,9	31
	Onsdag	70,0	20,0	10,0	30
	Torsdag	80,8	7,7	11,5	26
	Fredag	80,0	20,0	0,0	10
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	67,3	18,4	14,3	49
	Nej	82,8	11,1	6,1	99
Søgt information	Har søgt information	68,8	18,8	12,5	48
	Har ikke søgt information	81,3	10,4	8,3	96
Køn	Mand	78,3	8,7	13,0	69
	Kvinde	77,2	16,5	6,3	79
Bopæl	Indenamtspatienter	77,1	13,6	9,3	140
	Udenamtspatienter	87,5	0,0	12,5	8
Alder	0-18 år	0,0	0,0	100,0	1
	19-39 år	88,2	5,9	5,9	17
	40-59 år	80,4	10,7	8,9	56
	60-69 år	72,3	19,1	8,5	47
	70-79 år	72,2	11,1	16,7	18
	80 år eller mere	83,3	16,7	0,0	6
Modersmål	Dansk	77,5	13,4	9,2	142
	Ikke dansk	75,0	0,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77,6	12,9	9,5	147
	Pårørende	0,0	0,0	0,0	0
Diagnose	Kræftlidelser (1)	100,0	0,0	0,0	6
	Pacreas, brok og galde (2)	70,6	11,8	17,6	17
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	0,0	1
	Skopier (4)	76,9	17,3	5,8	52
	Andet (5)	76,7	12,3	11,0	73
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	77,2	13,4	9,4	149

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	0,0	0
	2-3 besøg	7,8	92,2	64
	4-9 besøg	30,3	69,7	33
	Mere end 9 besøg	0,0	100,0	4
Ugedag	Mandag	4,5	95,5	22
	Tirsdag	10,5	89,5	19
	Onsdag	10,5	89,5	19
	Torsdag	30,0	70,0	20
	Fredag	0,0	100,0	3
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	15,6	84,4	45
	Nej	14,5	85,5	55
Søgt information	Har søgt information	21,9	78,1	32
	Har ikke søgt information	11,8	88,2	68
Køn	Mand	14,0	86,0	50
	Kvinde	15,7	84,3	51
Bopæl	Indenamtspatienter	14,4	85,6	97
	Udenamtspatienter	25,0	75,0	4
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	10,0	90,0	10
	40-59 år	24,4	75,6	41
	60-69 år	10,0	90,0	30
	70-79 år	6,3	93,8	16
	80 år eller mere	0,0	100,0	3
Modersmål	Dansk	15,3	84,7	98
	Ikke dansk	0,0	100,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	15,2	84,8	99
	Pårørende	0,0	100,0	1
Diagnose	Kræftlidelser (1)	0,0	100,0	3
	Pacreas, brok og galde (2)	33,3	66,7	9
	Korrigerende indgreb (3)	0,0	100,0	1
	Skopier (4)	3,7	96,3	27
	Andet (5)	18,0	82,0	61
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	14,9	85,1	101



<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	31,3	68,8	80
	2-3 besøg	43,5	56,5	62
	4-9 besøg	59,4	40,6	32
	Mere end 9 besøg	50,0	50,0	4
Ugedag	Mandag	31,3	68,8	32
	Tirsdag	44,2	55,8	43
	Onsdag	42,1	57,9	38
	Torsdag	60,6	39,4	33
	Fredag	27,3	72,7	11
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	61,4	38,6	57
	Nej	32,0	68,0	125
Søgt information	Har søgt information	43,9	56,1	57
	Har ikke søgt information	39,0	61,0	123
Køn	Mand	51,2	48,8	86
	Kvinde	33,0	67,0	97
Bopæl	Indenamtpatienter	41,9	58,1	172
	Udenamtpatienter	36,4	63,6	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	50,0	50,0	18
	40-59 år	41,3	58,7	75
	60-69 år	40,0	60,0	55
	70-79 år	41,7	58,3	24
	80 år eller mere	33,3	66,7	9
Modersmål	Dansk	41,7	58,3	175
	Ikke dansk	40,0	60,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	42,1	57,9	178
	Pårørende	0,0	100,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	25,0	75,0	8
	Pacreas, brok og galde (2)	50,0	50,0	22
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	1
	Skopier (4)	24,6	75,4	69
	Andet (5)	54,2	45,8	83
Ambulatorium i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	41,5	58,5	183

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93,7	6,3	79
	2-3 besøg	87,7	12,3	65
	4-9 besøg	79,4	20,6	34
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	4
Ugedag	Mandag	97,0	3,0	33
	Tirsdag	84,6	15,4	39
	Onsdag	92,7	7,3	41
	Torsdag	79,4	20,6	34
	Fredag	100,0	0,0	12
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	88,1	11,9	59
	Nej	89,8	10,2	128
Søgt information	Har søgt information	88,3	11,7	60
	Har ikke søgt information	89,5	10,5	124
Køn	Mand	90,1	9,9	91
	Kvinde	88,7	11,3	97
Bopæl	Indenamtspatienter	91,0	9,0	177
	Udenamtspatienter	63,6	36,4	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	90,0	10,0	20
	40-59 år	87,2	12,8	78
	60-69 år	89,3	10,7	56
	70-79 år	91,3	8,7	23
	80 år eller mere	100,0	0,0	8
Modersmål	Dansk	88,8	11,2	179
	Ikke dansk	100,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	89,1	10,9	183
	Pårørende	100,0	0,0	2
Diagnose	Kræftlidelser (1)	85,7	14,3	7
	Pacreas, brok og galde (2)	76,2	23,8	21
	Korrigerende indgreb (3)	100,0	0,0	1
	Skopier (4)	94,4	5,6	72
	Andet (5)	88,5	11,5	87
Afdeling i alt	Parenkymkirurgisk Ambulatorium	89,4	10,6	188

## **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?**



*Jeg ventede en time.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Ventetid ok. Alternativet ville være, at der skulle sættes længere tid af til den enkelte - længere ventetid på at blive kaldt ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Men det var lidt hårdt, når man møder fastende kl. 11.30 og så skulle vente lidt mere på en gastroskopi.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Havde mødetid kl. 7.30. Fik først en seng ca. 9.30.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år      Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Rimeligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Alt forløb planmæssigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år      Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*En enkelt gang ca. en time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år      Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Der kunne godt være noget mere læsestof af ny dato evt. dagens avis.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)














*Jeg kom til uden ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)

-  *En forglemmelse fra personalets side under første besøg blev åbenbart ikke nævnt i journalen, hvorfor behandlingen ved det følgende besøg på afdelingen af undertegnede oplevedes delvist tilfældigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Jeg har ventet hver gang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Kun venlighed fra alle sider.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ved blodprøvetagning ventede jeg meget længe, da der ikke var tydelig nok afmærkning, og jeg ikke blev kaldt ind.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ind på klokkeslet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ti minutter. Kan næsten ikke kaldes ventetid. Det var helt fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Kom ind før tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Jeg kom til på klokkeslettet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ambulatoriebesøgene var korte og præcise.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *En gang ventetid på tre kvarter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg havde først været til ultralyd og ambulatoriet var ikke opmærksomme på, at jeg også skulle møde der. Jeg var ikke på planen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)





*Ind før tiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Det virkede behageligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)



*Man kommer sjældent til, til den tid man har.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Svar på prøve skulle vare ca. 20 min., men det varede 1 time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Jeg kom faktisk ind før aftalt tid. Så det var var ok.*






Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)

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

-  *Blev først informeret af en sygeplejerske og derefter kom lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Da det var en fremmed læge, som ikke havde set mig før, gik det ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Det var mit indtryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Absolut. Journalen var bestemt læst grundigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Meget, meget fin behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Utrolig velforbereede. Havde virkelig sat sig ind i netop min sygdom (13 tal).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Havde tid til at gennemgå forløbet, så det var ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Talte med fysioterapeut som var velforbereet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Apparatet var ikke ok, heller ikke efter forsøg fra tre forskellige. Undersøgelsen foregik med for lille skærbillede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *De har hver gang lige skulle kigge på papirerne og kun vidst lidt om forløbet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Gode forklaringer og forståelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)



*Startede tilsyneladende med at se journal, da jeg kom ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Det fremgik tydeligt, at lægen havde sat sig ind i mit tilfælde. Han var opmærksom på tidligere besøg på hospitalet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)



*Forberedelsestid er sikkert en mangelvare - Eller er det: 'Vi tager den på konduiten'?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Rolige og dygtige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*De havde læst alt om mine problemer inden, så det var de.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)

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

-  *Var gode til at berolige. Det var sygeplejerskerne også.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Det kom an på, hvem lægen var. Der har hver gang været praktikanter med.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Tilsyneladende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Der blev taget hånd om et ekstra problem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ja, og han besvarede mine spørgsmål meget fyldestgørende og på bedste måde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Til tider talte vi nok forbi hinanden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Ja, meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Læger, både her og alle andre steder, har ikke lyst til/behov for/gider ikke at sondere særligt i patientudlægninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Flinke og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *De lyttede, dog mere med høflighed end med interesse. Generelt dog ok i de afgørende situationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)



*Der var en rigtig hyggelig læge, samt to søde sygeplejersker. Jeg følte mig godt tilpas.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Lægen spurgte venligt og var i mine øjne åben for at lytte til min udlægning.*












Respondentens svar: Ja









Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde











Diagnose: Andet (5)

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

-  *Næsten for meget omsorg, men det fremmede behandlingstiden, så ok alligevel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *De var utrolig kompetente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg sov.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Meget omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Søde, venlige og altid meget behjælpomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Var søde til at holde i hånd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Noget personale ja, andet kan virke meget arrogant og overfladisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ualmindeligt flinke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Meget elskværdig og venlig behandling. Kompetent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ja, de (både læger og sygeplejersker) virkede meget kompetente og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *First class.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)

-  *Meget venlige og omsluttende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Lægen virkede en anelse urutineret. Måtte have hjælp af kollega - og det er vel også ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fik gode råd om, hvordan jeg kunne forberede mig til operationen, samt hvad der skulle foregå op til operationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Hentede mig ind, med det samme jeg ankom. Gav udtryk for, at de godt vidste, at jeg nok var nervøs for denne undersøgelse. Jeg var meget nervøs.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Meget flinkt og imødekommende plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Bestemt. Man følte sig velkommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *De er simpelthen SÅ søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Fik udleveret forkert papir, viste det sig, da jeg blev indlagt tidligt på sommeren. Så jeg var fastende fra onsdag aften til fredag kl. 15.30 - for lang tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Kræftlidelser (1)

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

-  *Effektivt, men uden at skynde mig med af/påklædning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Tre gange var jeg inde i apparatet. Resultatet ved jeg intet om, men følelsen i mit højre lårben er ømfindig. Jeg kan ikke spadsere langt uden hvil..*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Mens lægen blev tilkaldt, blev vi informeret af sygeplejersken om, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Lang ventetid bagefter undersøgelsen, indtil der kom lidt mad og drikke. Jeg følte mig helt 'glemt'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Der var lidt længere ventetid pga., at afdelingen var under ombygning og andre årsager.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Har kun været til én undersøgelse, og svaret var fuld tilfredshed med alt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg fik ikke taget røntgen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Kunne ikke få tid til undersøgelse - ultralydsscanning af brysterne - samme dag som lægeundersøgelse og måtte køre to og ikke en gang til Silkeborg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Den ene gang var der lidt ventetid, men en sygeplejerske kom og orienterede om, hvor lang tid, der ville gå.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)





*Hente forbindelse m.m.. Vente på læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Der skulle lige kontaktes en ultralydslæge i forbindelse med fjernelse af dræn, men det var ikke generende - nærmere betryggende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Ikke relevant.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Hurtigt og god atmosfære.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Det var ikke generende, men stadig meget venten.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Var kun til samtale.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Kræftlidelser (1)

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

-  *Jeg husker dårligt efter blodproppen. Min ven er altid med mig og hjælper mig. Korttidshukommelsen er noget træg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *At jeg skulle snakke med min egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Alt havde jeg fået skriftligt inden undersøgelsen - der blev også talt om alt, inden undersøgelsen gik igang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Har endnu ikke fået svar på røntgen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Men jeg var nok også blevet for nervøs.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Kom an på lægen - jeg har mødt et par læger, som var engagerede og havde empati.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Det er svært at overse og huske. Jeg burde nok have det skriftligt, da jeg husker dårligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Stille og roligt med besked om at ringe, hvis jeg havde yderligere spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Alt for lang ventetid på undersøgelserne. Tre måneder sidste gang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Mine to besøg på afdelingen drejede sig om undersøgelser og i begge tilfælde var jeg fuldt tilfreds med informationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)



*Meget om bivirkninger og LANG ventetid på operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Det hele blev oplyst.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Er indstillet til indlæggelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)



*Blev hørt og fik gode svar på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Jeg blev rigtigt godt informeret af en sød og venlig sygeplejerske, der havde tid til at svare på alle mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Undersøgelsen var meget smertefuld. Hvorfor? Men tak til lægen, der var tålmodig og gjorde undersøgelsen færdig. Også tak for rådet om at spise 'HUSK'.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)

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

-  *Min ven hjælper med hukommelsen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Forskellige opfattelser hos læger af, hvor ofte kontrolundersøgelser fremover skal gennemføres.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Kun en læge og en sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg talte kun med den læge, der foretog gastroskopi.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *De informerede ikke, men gav en et brev efter operationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Talte kun med en læge/sygeplejerske - fint. Der var lidt usikkerhed om, hvor venteværelset var, da der var flere tæt ved hinanden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ikke altid. Jeg har oplevet en læge nedgøre en anden kollegas behandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Samtale kun med en læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Det føles overvældende, når der er en læge og to sygeplejersker ved en konsultation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Jeg talte kun med to forskellige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)



*Jeg talte kun med en enkelt læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Ja, på den lægefaglige del.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Ud over lægen talte jeg kun med en enkelt sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Ja, jeg talte med en læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Jeg har talt med en, så der er ingen sammenligning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pcreas, brok og galde  
(2)



*Fik jeg mon noget at vide? Jeg anede ved 'arbejdskommentarerne' undervejs, hvor vi var henne, men?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Jeg talte med lægen samt to sygeplejersker.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)

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

-  *Ja, for jeg fejlede ikke noget, viste prøven.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Prøve fra tyktarmen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Jeg oplever at have brugt meget tid på sygehusbesøgene. Efter kl. 14.00 kunne jeg ikke få en tid og har altså ofte brugt en hel arbejdsdag på kun 5-10 minutters konsultation. Fredag var helt lukket for besøg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ingen behandling påkrævet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Lægerne uenige om hjemsendelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Den sidste undersøgelse, jeg var til, gik for hurtigt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ualmindelig godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Vil da gerne have svar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ja, det er ok - henvist til Dag Kirurgisk Afdeling, og det er tip top behandling derovre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ingen behandling, kun oplysning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)



*Er frigivet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)



*Fik foretaget en gastroskopi. Den flydende bedøvelse af spiserøret burde suppleres med spray af svælget. Følte at bedøvelsen ikke hjalp.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Er kun blevet undersøgt, ej behandlet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)



*Ja og jeg håber, det videre forløb vil forme sig ligesådan.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)



*Skulle undersøges, men blev behandlet i stedet. Stod ikke i papirerne. Kunne ikke selv køre hjem. Måtte tilkalde vagtlæge om aftenen pga. smerter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Jeg mangler stadig en indkaldelse på baggrund af en MR-scanning i Skejby.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Engangsundersøgelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)



*Ja, tak.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Fik at vide med det samme, at alt var i orden. Tak.*










Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år










Køn: Kvinde











Diagnose: Skopier (4)


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

-  *Hvis jeg ikke har bestilt tid hos lægen, når jeg får taget blodprøve hos sygeplejersken, får jeg ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ikke henvist fra praktiserende læge. Henvist fra andet sygehus pga. flytning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Der har ikke været tilbagemelding - først efter undersøgelse i narkose.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Jeg måtte rykke flere gange ved min læge for, at han kunne rykke Århus Amt. Fik en tid på Odder om to måneder. Først da jeg ringede til patientoplysningen, blev min henvisning sendt til Silkeborg. Der var der kun 10 dages ventetid. Langt forløb når nu Silkeborg havde kort ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *I det ene tilfælde varede det næsten en måned, før jeg fik svar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Tilbagemelding alt for langsom, og jeg blev bevidst syltet, da jeg klagede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Dårlig forståelse af, hvad der skulle gøres.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Min egen læge er i mellemtiden gået på efterløn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Jeg har efter lægehenvisningen kun haft kontakt med sygehuset.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)



-  *Der blev ikke fundet noget mistænkeligt, så jeg har ikke hørt fra min egen læge. Jeg troede også, undersøgelsen kunne vise noget om mine hæmorider, men det kunne den ikke.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Skulle kontakte min egen læge 11 dage efter behandlingen. Pga. ferierejse blev min læge kontaktet af mig 22 dage efter, hvor lægen meddelte, at han endnu ikke havde modtaget undersøgelsens resultat. Rykkede for den og lægen meddelte mig resultatet 24 dage efter undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Lægen venter også på svar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Men svaret var meget længe om at komme - jeg fik svar af egen læge. Da var der gået mere end fire uger,*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Der kan gå lidt tid, før min egen læge har fået papirer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Min læge havde givet meddelelse om, at jeg skulle have foretaget en ultralydsscanning, da jeg i løbet af min graviditet har fået brystbetændelse, hvorfor jeg forventede at få foretaget den undersøgelse, da jeg første gang mødte op. Der tog man imidlertid først stilling til, at jeg skulle have foretaget den scanning og kunne altså ikke få tid samme dag. Havde afdelingen taget min egen læges ord for pålydende, kunne de jo have booket en tid til scanning på forhånd.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Alt for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Man føler sig meget velkommen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Da jeg har parkinsons syge med mange forskellige bivirkninger, mangler jeg overblik styring mellem egen læge, neurolog og Silkeborg Sygehus. 'Jeg er bange for at sætte mig mellem to stole'*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)

-  *Har endnu ikke fået besked på prøve.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Kontakten til ambulatoriet var i forbindelse med en enkelt og ukompliceret undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Har ikke hørt resultatet endnu.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Min læge er slet ikke indblandet og ved ikke, hvad der sker med mig. I hvertfald efter min mening.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Der går for lang tid, inden man får svar på de prøver, der bliver sendt til mikroskopi. Seks uger er for lang tid. Særlig når man ikke kan komme videre, før man får svar og stadig har det dårligt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Da undersøgelserne er foretaget for nylig, og de ikke viste noget alvorligt, har jeg ikke talt med egen læge endnu.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ja, fra egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Der har ikke været kontakt til min egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Men hvor årsagen ligger? Måske engagement hos praktiserende læge?*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fik hurtigt tid til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)


 *Bortset fra, at der efter over 1 måned ikke er kommet svar på undersøgelsen hverken til mig eller min læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)


 *Den første indkaldelse jeg fik, skulle jeg på ferie. Jeg ringede til sygehuset for at ændre aftalen. Blev flere gange omstillet for til sidst at blive henvist til en telefonsvarer. Jeg indtalte en besked, men følte mig ikke sikker på, den blev optaget, så jeg sendte også et brev. Ingen af delene nåede afdelingen. Øv øv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)


 *Misinformation mellem sygehus Randers og Silkeborg.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)


 *Min egen læge er meget omhyggelig med mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)

 *Jeg måtte ringe 4 gange, inden de fik sendt besked til min læge. Jeg følte, at de var ligeglade med mit tilfælde med hensyn til at give besked på resultatet. Det tog 34 dage. Der burde højst gå 8-10 dage. Og beskeden burde komme skriftligt automatisk - både til lægen og patienten.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)


 *Der var hurtig indkaldelse efter henvisning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)

 *Undersøgelsesresultater og tolkning er indløbet med lang ventetid og efter talrige rykkere. Mange forskellige personer, sekretær etc., involveret. Vanskeligheder med at finde efterlyste akter. Dette bør forenkles.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)

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

 *Et hospital vil nok aldrig opnå fem stjerner, men Silkeborg er nok det sted, der kommer nærmest (tæller både besøg og egne behandlinger med i vurderingen).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)

 *Dygtige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)


 *Er blevet behandlet særdeles godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)

 *Alle, jeg har haft forbindelse med, har været venlige. Hæmorider er det sidste, jeg har fået undersøgt, men måtte tage hjem med uforrettet sag efter behandling under bedøvelse. Det har jeg mange smerter ved, samt blødning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)


 *Behandlingen levede op til min forventning om god og kompetent behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)


 *Jeg synes, det fungerede godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)

 *Følte mig tryk under samtalen. Fik en tid til undersøgelse i narkose, som kunne passe i min kalender.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)


 *Jeg tror ikke, det kunne gøres bedre. Det var en ubehagelig undersøgelse, jeg skulle have.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)


 *Langt de fleste er smilende og imødekommende trods stor travlhed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)


 *Venlig og afslappet atmosfære.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)


 *Jeg er stort set tilfreds med forløbet. Det ville være godt, hvis man kunne minimere tiden fra læge til Kirurgisk Ambulatorium og til operation endnu mere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)

 *Hvis det er en person, der ved noget om det, man kommer med, er det okay. Ellers er det ikke.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)

 *Personalet var meget imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)

 *Fordi det hele gik godt for mig (efter mine forventninger).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)

 *Alle var søde og rare samt meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)


 *Er endnu ikke opereret på ambulatoriet. Er udsat af andre grunde end brokken. Ambulatoriet er uden skyld heri.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)


 *Ventetiden fik jeg en forklaring på, efter at maden blev serveret - akut ud kald.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Kræftlidelser (1)


 *Venlig modtagelse, grundig information, løfte om øjeblikkelig indlæggelse og behandling, hvis sygdommen bliver værre (brok).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)

 *Jeg fik en god professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)







 *Var meget tilfreds med behandlingen.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)











-  *Jeg har en rigtig god kontakt med min læge NN. ½½*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Fordi jeg synes, at det var en god oplevelse til forskel fra så mange andre sygehuse, jeg har været på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Det passer stort set på de svar, jeg har afgivet. Kontakten til praktiserende læge trækker voldsomt ned.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg er tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ingen ventetid.  
Venlige læger.  
Venlig sygeplejerske.  
God information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *De tre stjerner gives for meget god behandling ved de to undersøgelser, men den første var en total fejlbehandling, og den efterfølgende information omkring resultater manglede helt, så max tre stjerner.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Delt mening angående behandling af samarbejde med egen læge.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Effektiv og god afdeling. Imødekommende personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg er blevet flot behandlet. I er virkelig gode.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *God behandling. Søde mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)











-  *Jeg fik en rigtig god behandling både i receptionen af sygeplejerskerne og udførende læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Sygehusystemet er for 'stift'.  
Større smidighed så det også var muligt at blive behandlet i ydertimerne (før 9.00 efter 15.00)*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Alt ok i forbindelse med den ene undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Overvejende meget positiv over for det meste, men kun tre stjerner fordi jeg var i kontakt med en læge, jeg var utryg ved. Han virkede underlig - påvirket eller ude af balance? Fornemmede at plejepersonalet var opmærksomt på problemet og afhjalp det med god kontakt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Alle på afdelingen var venlige og imødekommende. De ansatte kunne omgående give tider for, hvornår operationen kunne finde sted.  
Jeg var rigtig glad for hele forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Korregerende indgreb (3)
-  *Mit umiddelbare indtryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Det har været en positiv oplevelse. Godt personale altid med et smil på læben og tid til en snak. Det bedste hospital jeg har været på indtil nu. Kan kun give ros.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Hurtig indlæggelse efter lægebesøg. God behandling under indlæggelse. Hurtig afslutning af forløb.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fordi jeg har fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)











-  *God behandling. Rare sygeplejersker. Ingen dårlige oplevelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Der er god tid til at snakke med patienten.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fordi jeg følte mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Godt og sødt sygeplejepersonale. En noget 'tør' læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Alt fungerede perfekt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg følte tillid og tryghed. Professionelt personale hele vejen igennem. Har benyttet mig af det frie sygehusvalg. Hører normalt til andet sygehus, som bestemt ikke virker professionelt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg blev mødt med stor venlighed. Dygtig og kompetent læge og sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Ingen god information efter operationen. Blev lovet at snakke med lægen efter, men fik i stedet et brev på lægesprog. Sygeplejerskerne holdt fagligt møde hen over hovedet på mig, da jeg var ved at vågne. For- og efterundersøgelser var ok.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Hurtig og effektiv undersøgelse. Svaret var jo også positivt. Flink læge og sygeplejerske. Jeg følte mig tryk. Ingen hastværk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)





















-  *Har fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Gatroskopiundersøgelsen var ubehagelig, men jeg blev guidet godt igennem forløbet af undersøgelsen med positive kommentarer fra sygeplejersken, så de 5-10 minutter ikke føltes så længe.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fordi jeg synes, der har været en meget god kommunikation mellem læger og mig som patient, der gav mig stor tryghed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med det samlede forløb.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Glade personer. Man føler sig velkommen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Det virkede som om, de ikke rigtig anede, hvorfor jeg var indkaldt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *God behandling, fin information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Alt fungerede, som jeg synes, det bør fungere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fem stjerner: For god information af både læger og sygeplejersker. Hjælpsomme, omsorgsfulde og glade sygeplejersker. Tre stjerner: Der er for mange forskellige læger.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Men stadig ingen svar, hvem bærer skylden?*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)











-  *Ualmindeligt søde og flinke.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *For upræcis forklaring på hvorfor såret efter operation af navlebrok ikke vil hele - det har taget/vil tage to måneder eller mere.  
Det tog for lang tid, før der reelt blev gjort noget for at facilitere helningen - en måned.  
Selve operationen tog forbavsende kort tid - en formiddag inkl. opvågning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Meget ris til én læge NN.  
Meget arrogant herre der kan genere en på det groveste. Jeg gik stortudende derfra.  
Aldrig har jeg kendt nogen så grov.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Venteværelset var lille og rart. På gangen et venligt personale. Imødekommende læger og sygeplejersker, som gav fyldestgørende svar på spørgsmål. Har fået en meget god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ventetid og sygeplejersker: Fem stjerner.  
Apparatur: En stjerne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Pga. af et par dårlige oplevelser med arrogante læger.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Venlighed, imødekommenhed, god behandling og god kontakt til undersøgende læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *For god modtagelse og saglig snak omkring min sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Ingen behandling. Kun oplysning om mulig behandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Har fået besked om, hvad der var galt, og hvad der evt. følger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)











-  *Jeg føler, jeg altid får en god og professionel behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Meget fin behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Grundet tilfredshed og venlighed. God forklaring på sygdommen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Da jeg kun har mødt flinke læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *1) Det er mit indtryk, at alle gør sig meget umage for at give en god, venlig og faglig behandling.*  
*2) Det føles lidt overvældende, når der er læge og to-tre sygeplejersker ved et besøg - jeg har svært ved at samle mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Mit indtryk er, at de er fagligt dygtige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Jeg blev taget alvorligt, og de havde tid til at snakke med mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Det ser ud til at fungere godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Professionelle og venlige læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Virkede professionelt, god besked om undersøgelser. Fik ekstra undersøgelse med andet problem 15 minutter efter første undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)

-  *Lægen og plejepersonalet var gode til at informere ved en ubehagelig undersøgelse og viste stor omsorg under selve undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Der bliver ikke gjort nok for osteoporose.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Information via personale var god. Sikrede at jeg vidste, hvad der skulle foregå og hvornår. Fint at man ved, hvad man venter på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Mon ikke alle bør have noget effektivt bedøvende til en gastroskopi. Ventetid på ti minutter er ok. Lægen var egentlig ikke særlig interesseret i, hvad man sagde. Informationerne var ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fordi jeg følte mig vel modtaget. Ingen ventetid, velforberedt læge som forklarede, hvad han undersøgte og gjorde og informerede grundigt om, hvad der skulle ske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Jeg havde en god og tryk oplevelse af at være på Kirurgisk Ambulatorium. Følte mig omgivet af kompetente mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Imponerende at der ingen ventetid var.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg bad om et kort med navn på en kontaktperson under indlæggelsen, og fik at vide, at det brugte man ikke. Jeg påpegede, at det var et krav fra amtet. Den troede de ikke rigtig på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi det er det, de fortjener. Patienterne skal vide alle behandlingsmuligheder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Sygeplejerskerne virkede ualmindeligt engagerede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)








-  *Plejepersonale utrolig søde og hjælpsomme, men en ufattelig hårdhændet og ikke lyttende læge. Ønsker ikke at blive viderebehandlet. Har fået det afsluttet uden slutkontrol.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Måske burde jeg have givet enestående, men jeg er nordjyde og bange for store ord.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Pæn modtagelse af en sygeplejerske og god forklaring af lægen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Gennemgående rigtig godt, men med indpasning af alle gøremålene på et sygehus, er det svært at gøre det enestående og sikkert også uøkonomisk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Havde forventet information om ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Alt personale meget venligt og forklarende. Afdramatiserede undersøgelser. Havde en humoristisk indstilling, når man selv gav bolden op.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Efter samtale og undersøgelse var der en god dialog om sygdom/behandlingsforløb.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Flinkt og forklarende personale.  
Hurtige og dygtige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Det kan ikke blive til fem stjerner, da svar på prøver, er alt for længe undervejs.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fordi jeg oplever nogle nærværende, kompetente og imødekommende læger og sygeplejersker. Ikke fem stjerner fordi der var manglende kommunikation i forhold til min indkaldelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)

-  *Særligt plejepersonalet er meget venligt og imødekommende, nærværende og ligeværdigt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med Silkeborg Centralsygehus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Generelt er det min opfattelse, at ressourcerne til administration reelt ikke er tilstede eller bliver anvendt dårligt. På læge/plejesiden har jeg kun 100 % ros til jer. Kompetente, menneskelige og sympatiske håndteringer af alle situationer. Specielt synes jeg, at læge NN er i en klasse for sig.  
Ros: Fagligt kompetent personale. De har styr på det og er en meget positiv oplevelse. Men jeres administrative information, ja hele baglandet, er fuldstændig kaotisk og virker ustruktureret, og det er alle de gange, jeg har været i kontakt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Ingen ventetid, venlig behandling, ordentlig og grundig undersøgelse. Klar besked, ingen chancetagen, men omgående videresendelse til specialafdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg mener det oprigtig. Har virkelig fået en god behandling. Tak.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *En tryk og god atmosfære. Venlighed fra sekretær, sygeplejerske, læge.  
- At føle sig taget alvorligt.  
- Brodden blev taget af en frygtet, ubehagelig undersøgelse.  
- Enestående er et stort ord, men godt med pil opad.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Havde en del udfordringer med tidsbestilling, men det lykkedes.  
Officiel telefon til central altid optaget. Ringede i stedet direkte til afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Nul ventetid. Sødt og kompetent personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)

-  *Jeg synes, man bliver behandlet venligt. Man får en ordentlig forklaring på, hvad der skal foregå i undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Venlige, informerende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *God information af sygeplejersker og læge. God behandling. Alle gjorde, at jeg følte mig tryk. Tak til alle.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Jeg er godt tilfreds med besøget på Kirurgisk Ambulatorium.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fik divergerende oplysninger om evt. forestående operation og bivirkningerne i den forbindelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Det kan være svært for nogle patienter at komme op af trapperne.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Jeg har i mit 72 årige liv aldrig mødt så rare, smilende og venlige læger, samt så søde, hjælpsomme og venlige sygeplejersker som på Kirurgisk Afdeling. En utrolig stor ros til alle, som gør at al angst for sygehus forsvinder, når man kommer ind på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg synes, at personalet optræder yderst professionelt og har opfyldt mine forventninger samt behov de gange, jeg har haft brug for det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Læge og sygeplejersker var meget venlige og i godt humør.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Fordi jeg synes, at personalet er fagligt dygtigt og tiltaleformen er venlig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)

-  *En forholdsvis ukompliceret undersøgelse, der blev ordnet tilfredsstillende af de involverede parter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg har alene været på afdelingen til en enkelt undersøgelse - og alt var parat og informationerne letforståelige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Hurtig, kort og kontant.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Da jeg kun har haft gode oplevelser. Der er intet at klage over.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Når en undersøgelse bærer videre mod en anden undersøgelse, er 'slippet' til næste runde for langt - især når jeg arbejder. En kikser: En vurderende læge, der skulle 'sende videre' er så stresset (ynkelig), at tilliden er borte. Man overlever alene ved en hel fantastisk kontakt til sygeplejerskerne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Rengøring kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi jeg altid er blevet forberedt og behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg regner med en generel forbedring af det danske sygehusvæsen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Pcreas, brok og galde (2)
-  *Flinke og imødekommende samt god tid. Følte mig velkommen. Dygtige til at forklare om sygdommen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *For at støtte sygehusets personale fra top til bund.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)



-  *Det var helt igennem et vellykket besøg. Personalet virkede meget professionelt og yderst venlige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Afdelingen har ligget i ombygningsrod, set i det lys, har man klaret det flot.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Der var både gode ting og mindre gode. Man mærker travlhed på afdelingen, men ellers et godt personale.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (5)
-  *Fordi alle er søde. De kommer, så snart de kan. Derfor.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (5)
-  *Hurtig tid efter henvisning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Utroligt søde og medlevende sygeplejersker. Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg fik en rigtig god behandling. Der blev draget omsorg for mig. Både læge og sygeplejerske gav klart udtryk for, at undersøgelsen ikke var så behagelig, og de kunne godt forstå, at jeg var nervøs.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skopier (4)
-  *Jeg har været indlagt på afdelingen 5 gange, og er godt tilfreds med Sygehus Silkeborg. Men lad være med at nedlægge alle rygerum.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Kræftlidelser (1)
-  *Har altid været tilfreds med Sygehus Silkeborg også på min mands vegne. Kun maden er dårlig. Det er trods alt syge mennesker.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Andet (5)
-  *Jeg har altid fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skopier (4)



*Fordi de var dygtige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Har indtil videre været godt tilfreds med behandlingen på Centralsygehus Silkeborg. De læger/sygeplejersker, jeg har mødt, har været meget flinke og hjælpsomme. Alt i alt et godt indtryk af sygehuset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Pankreas, brok og galde (2)



*Jeg var godt tilfreds med den behandling, jeg fik, fra jeg kom, til jeg fik lov at tage hjem. Personalet var gode til at informere om, hvad jeg spurgte om. Lægen svarede også på alt, hvad jeg havde at spørge om.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Det ville have været bedre, hvis jeg udelukkende havde haft kontakt med den læge, der var ansvarlig i forbindelse med min indlæggelse. Ellers kun ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Den lille utilfredshed, der er forbundet med mine besøg, begrænser sig til mindre generende ventetid, som jeg dog tror, er svært helt at undgå. Og så måske 2 læger for meget i mit tilfælde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Jeg har kun positive oplevelser. Mit eneste minus, som nok ikke har med kirurgisk afdeling at gøre, er ventetid på svar på prøver. 14 dage er lang tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Godt samarbejde personalet imellem. Altid svar på det du vil vide.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Der blev lyttet til, hvad jeg sagde, følte jeg. Efter kort tid sendt til anden undersøgelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Generelt har jeg fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*En utroligt positiv oplevelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Jeg gav 5 stjerner, fordi jeg blev mødt med humor og venlighed, samt dygtighed fra både lægen og de to sygeplejersker. Man slapper bedre af, når man bliver mødt sådan. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skopier (4)



*Jeg følte mig tryk ved at være i både lægernes og sygeplejerskernes varetægt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Fordi både modtagelsen og indgrebet var en god oplevelse. Der bliver virkelig taget hånd om mig med det samme. Søde smil overalt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Kræftlidelser (1)



*Jeg synes, det ville være rart, om man havde den samme læge hele vejen igennem. Jeg har været ved 2 læger, som sagde noget forskelligt. Så ved man ikke, hvad man skal tro.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Jeg har mødt venligt og rart personale. Jeg følte, jeg blev taget hånd om under hele forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (5)



*Det var bare super.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (5)



*Indkaldt til undersøgelse kl. 7.30. Undersøgelse blev først gennemført kl. 14.30. Det er ikke acceptabelt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skopier (4)

