

Nyremedicinsk Ambulatorium C
Skejby Sygehus

4. runde

Nyremedicinsk Ambulatorium C

Skejby Sygehus

4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Marts 2006

Bestillingsnr. 587

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambu-
latorium 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 pasien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsplysningerne bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

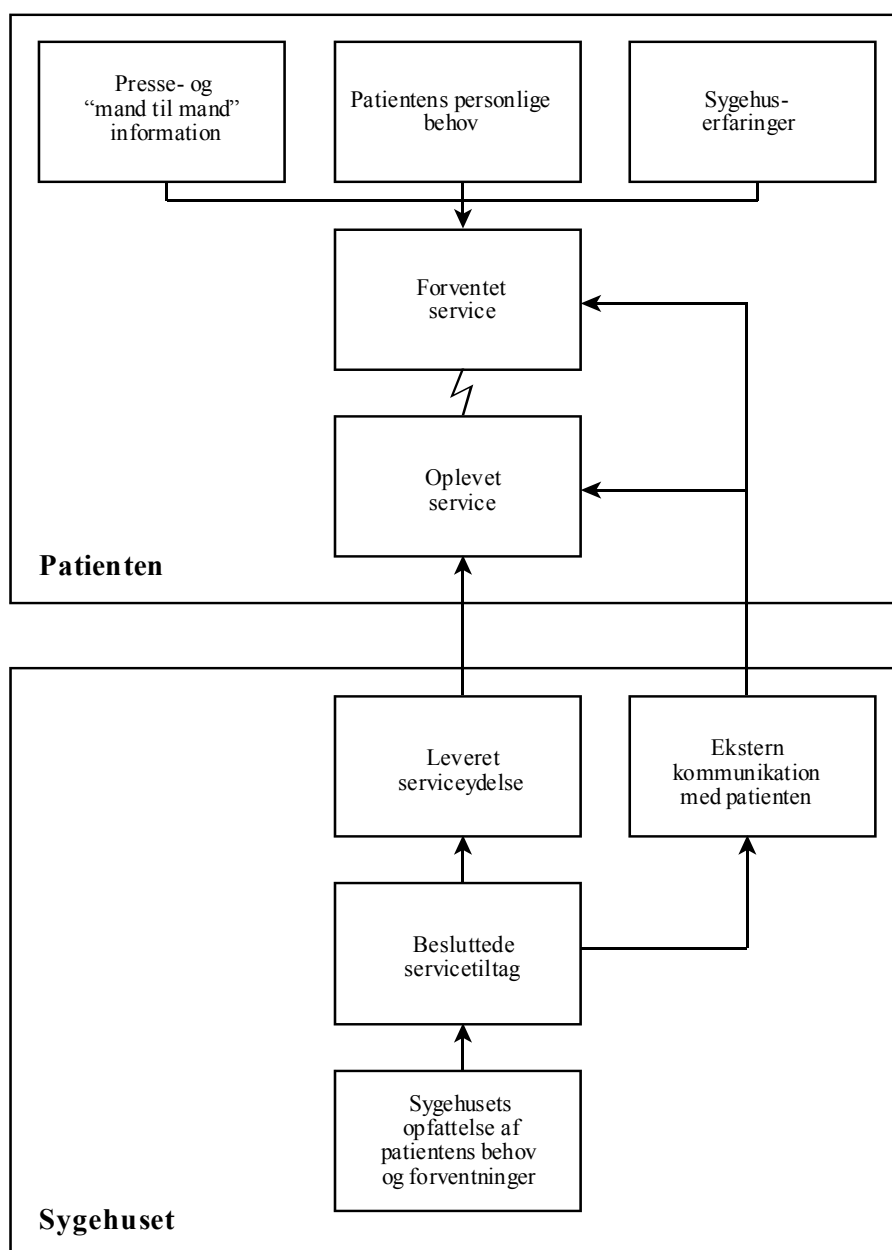
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Nefrologi
Antal indlagte	1864
Heraf akut indlagte	1617
Heraf planlagte	247
Gennemsnitligt antal sengedage	6,1
Belægningsprocent	86,5
Antal senge	34
Enestuer	0
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	6
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	34591
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	1642
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	20
Plejepersonalestillinger	117,7
Lægeseekretærstillinger	12,6
Samlet budgetramme	110 mio.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Organisering	<p>Nyremedicinsk Afdeling C er en universitetsafdeling, der behandler patienter med medicinske nyresygdomme og blodtryksforhøjelse.</p> <p>Afdelingen modtager alle nyremedicinske patienter i Århus amt og har landsdelsfunktion for nyretransplantation med optageområde for Nordjyllands amt, Viborg amt, Ringkøbing amt og Århus amt.</p> <p>Til Afdelingen er knyttet en hæmodialysesatellit på Randers Centralsygehus.</p> <p>Nyretransplantationsvirksomheden drives i nært samarbejde med Urinvejskirurgisk Afdeling K i Nyretransplantationscenter Skejby.</p> <p>Fysisk består Afdelingen af to sengeafsnit, to hæmodialyseafsnit, et ambulatorium med et dagafsnit og et peritonealdialyseafsnit, en læge-/sekretær-/konferencegang samt et forskningslaboratorium.</p>
Sengeafsnit C1	<p>20 senge</p> <p>Afsnittet tager primært imod patienter med medicinske nyresygdomme, blodtryksforhøjelse, patienter i posedialysebehandling og patienter i dialysebehandling, når indlæggelse bliver nødvendig.</p>
Sengeafsnit C2	<p>14 senge</p> <p>Afsnittet tager primært imod patienter, der skal have eller har fået foretaget nyretransplantation samt andre patienter med svær immundæmpende behandling. Afhængig af pladsforholdene på afsnit C1 modtages også andre nefrologiske patienter.</p>
Hæmodialyseafsnit C4/C5	<p>Foretager hæmodialysebehandling på både akutte og kroniske patienter. Ud over egne patienter serviceres Århus Sygehus og Skejby Sygehus's Afdeling I og B med hæmodialysebehandling. Er hovedafdeling for satellitfunktionen på Randers Centralsygehus.</p>
Nyremedicinsk Ambulatorium	<p>Ambulatoriet består af tre funktionelle enheder</p> <ol style="list-style-type: none">1. Egentlig Nyremedicinsk Ambulatorium, der varetager den ambulante behandling af patienter med nyremedicinske sygdomme, som ikke modtager dialysebehandling, nyretransplanterede patienter og patienter med blodtryksforhøjelse.

2. Dagafsnittet, der behandler patienter, som kræver gennemført specielle procedurer, forundersøgelser og overvågning som f.eks. knoglemarvsundersøgelse, nyrevenekateterisation og ambulante blodtransfusion. Ambulante patienter, der kræver overvågning, ligger også her. Nyhenviste patienter får skrevet journal og lagt undersøgelsesprogram i Dagafsnittet.
3. Peritonealdialyseambulatoriet kontrollerer og oplærer patienter i ambulante peritonealdialysebehandling (peritonealdialyse).

Hæmodialysesatellit-afsnittet på Randers Centralsygehus

Plejepersonalet hører under Randers Centralsygehus, mens den lægelige behandling styres fra Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus. Der er 2-3 gange ugentligt nefrologer (overlæger/afdelingslæger) til stede.

Afdelingen giver hæmodialysebehandling til kroniske ambulante patienter i stabil fase.

Tabel 2 Baggrundsoplysninger for undersøgelsen på**Nyremedicinsk Ambulatorium C**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.10.2005 - 31.10.2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	399	
Indkomne svar	255	
Svarprocent	64	
Tidligere målinger	november 2003 - 270 Svar februar 2002 - 267 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	740
Alder		
0-18 år	2 %	1%
19-39 år	20 %	15%
40-59 år	36 %	33%
60-69 år	23 %	23%
70-79 år	13 %	18%
80 år eller mere	7 %	11%
Køn		
Mand	60 %	57%
Kvinde	40 %	43%
Diagnose		
Pre-dialyse (1)	12 %	11%
Nyretransplanterede (2)	36 %	25%
Andet (3)	53 %	64%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	267	270	255	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	1%	1%	3%	22%
2-3 besøg	5%	7%	10%	31%
4-9 besøg	25%	33%	32%	32%
Mere end 9 besøg	68%	59%	55%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	61%	58%	60%	39%
Nej	39%	42%	40%	61%
Alder				
0-18 år	1%	1%	1%	9%
19-39 år	21%	19%	15%	19%
40-59 år	34%	38%	33%	32%
60-69 år	23%	23%	23%	18%
70-79 år	15%	14%	18%	15%
80 år eller mere	5%	5%	11%	6%
Køn				
Mand	58%	55%	57%	46%
Kvinde	42%	45%	43%	54%
Bopæl				
Indenampspatienter	89%	91%	92%	89%
Udenampspatienter	11%	9%	8%	11%
Modersmål				
Dansk	95%	96%	96%	96%
Ikke dansk	5%	4%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	41%	45%	39%	38%
Har ikke søgt information	59%	55%	61%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	95%	95%	94%	89%
Pårørende	5%	5%	6%	11%

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at 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 Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 255 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	51%	33%	13%	3%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	64%	29%	3%	4%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	76%	21%	1%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	95%	2%	0%	4%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	64%	21%	9%	7%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	76%	17%	4%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	70%	17%	4%	9%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	87%	8%	0%	5%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	45%	16%	9%	29%

- Svarene er givet ud fra 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 Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	267	270			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	49%	51%	48%	32%	15%	54%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	37%	36%	33%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	23%	25%	22%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	3%	5%	2%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	38%	33%	32%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	23%	21%	21%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	29%	29%	23%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	11%	10%	9%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	39%	38%	37%	25%	9%	45%

- 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, men kan variere mellem spørgsmålene.

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

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

**Tabel 7 Ventetid på
Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	266	267	251	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	18%	17%	22%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	49%	48%	50%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	24%	26%	24%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	8%	9%	5%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	51	64	31	38	45	-
Ingen ventetid (eller før tid)	24%	19%	26%	21%	22%	-
Under 30 minutter	47%	53%	45%	50%	47%	-
Mellem 30 og 60 minutter	25%	25%	26%	21%	24%	-
Over 60 minutter	4%	3%	3%	8%	7%	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	249	251	228	8.399		
Kun en læge	4%	6%	3%	21%	57%	6%
2-3 læger	24%	25%	24%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	71%	70%	73%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	242	237	218	8.399		
Ja	44%	46%	45%	22%	2%	52%
Nej	56%	54%	55%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Nyremedicinsk Ambulatorium C***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	-	-	245	-		
Ja	-	-	34%	-	-	-
Nej	-	-	66%	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

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

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af
Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	261	270	252			
Fem stjerner (enestående)	27%	24%	22%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	61%	63%	67%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	12%	13%	11%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	13%	13%	11%	15%	4%	27%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og 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, behandlinger, 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 ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	70	22	9	23
	4-9 besøg	60	28	12	75
	Mere end 9 besøg	43	40	16	129
Ugedag	Mandag	49	31	20	51
	Tirsdag	56	37	8	63
	Onsdag	42	39	19	31
	Torsdag	46	38	15	39
	Fredag	55	36	10	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	47	41	13	148
	Nej	61	23	15	98
Søgt information	Har søgt information	45	41	14	93
	Har ikke søgt information	56	30	14	147
Køn	Mand	51	37	12	141
	Kvinde	53	30	17	101
Bopæl	Indenamtspatienter	53	32	15	224
	Udenamtspatienter	45	55	0	20
Alder	0-18 år	50	0	50	2
	19-39 år	26	54	20	35
	40-59 år	44	43	12	81
	60-69 år	62	25	13	55
	70-79 år	66	25	9	44
	80 år eller mere	65	15	19	26
Modersmål	Dansk	53	34	13	236
	Ikke dansk	29	29	43	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	52	34	14	231
	Pårørende	57	36	7	14
Diagnose	Pre-dialyse (1)	54	36	11	28
	Nyretransplanterede (2)	36	47	17	59
	Andet (3)	58	29	13	157
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	52	34	14	247

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	6
	2-3 besøg	64	27	9	22
	4-9 besøg	74	24	3	72
	Mere end 9 besøg	61	36	3	130
Ugedag	Mandag	62	36	2	50
	Tirsdag	68	29	3	63
	Onsdag	84	13	3	31
	Torsdag	62	35	3	37
	Fredag	57	40	2	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	70	28	2	148
	Nej	63	32	5	95
Søgt information	Har søgt information	54	41	5	96
	Har ikke søgt information	75	23	1	141
Køn	Mand	70	29	1	137
	Kvinde	61	32	7	102
Bopæl	Indenamtspatienter	66	31	4	221
	Udenamtspatienter	75	25	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	51	41	8	37
	40-59 år	54	43	4	80
	60-69 år	81	17	2	52
	70-79 år	77	23	0	44
	80 år eller mere	80	16	4	25
Modersmål	Dansk	66	31	3	232
	Ikke dansk	63	25	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	31	4	228
	Pårørende	86	14	0	14
Diagnose	Pre-dialyse (1)	50	46	4	26
	Nyretransplanterede (2)	65	34	2	62
	Andet (3)	70	26	4	154
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	67	30	3	244

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	0	7
	2-3 besøg	68	23	9	22
	4-9 besøg	83	16	1	75
	Mere end 9 besøg	75	25	0	131
Ugedag	Mandag	82	18	0	51
	Tirsdag	75	23	2	64
	Onsdag	77	23	0	30
	Torsdag	82	15	3	39
	Fredag	73	25	2	44
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	81	18	1	150
	Nej	71	27	2	98
Søgt information	Har søgt information	66	33	1	97
	Har ikke søgt information	86	14	1	145
Køn	Mand	84	16	0	141
	Kvinde	68	29	3	103
Bopæl	Indenamtspatienter	77	22	1	226
	Udenamtspatienter	80	20	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	68	30	3	37
	40-59 år	67	32	1	82
	60-69 år	87	13	0	54
	70-79 år	91	9	0	45
	80 år eller mere	81	15	4	26
Modersmål	Dansk	77	22	1	236
	Ikke dansk	78	22	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	23	1	233
	Pårørende	100	0	0	14
Diagnose	Pre-dialyse (1)	75	25	0	28
	Nyretransplanterede (2)	79	21	0	63
	Andet (3)	77	21	2	156
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	78	21	1	249

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	100	0	0	22
	4-9 besøg	99	1	0	72
	Mere end 9 besøg	99	1	0	129
Ugedag	Mandag	100	0	0	51
	Tirsdag	97	3	0	62
	Onsdag	100	0	0	30
	Torsdag	100	0	0	36
	Fredag	98	2	0	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	99	1	0	148
	Nej	98	2	0	97
Søgt information	Har søgt information	100	0	0	94
	Har ikke søgt information	98	2	0	143
Køn	Mand	99	1	0	138
	Kvinde	98	2	0	102
Bopæl	Indenamtspatienter	98	2	0	221
	Udenamtspatienter	100	0	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	100	0	0	38
	40-59 år	100	0	0	78
	60-69 år	98	2	0	53
	70-79 år	98	2	0	43
	80 år eller mere	93	7	0	27
Modersmål	Dansk	98	2	0	234
	Ikke dansk	100	0	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	98	2	0	231
	Pårørende	100	0	0	12
Diagnose	Pre-dialyse (1)	100	0	0	28
	Nyretransplanterede (2)	100	0	0	62
	Andet (3)	97	3	0	152
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	98	2	0	245

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	73	14	14	22
	4-9 besøg	75	19	5	73
	Mere end 9 besøg	63	25	12	122
Ugedag	Mandag	72	15	13	47
	Tirsdag	68	23	8	60
	Onsdag	55	24	21	29
	Torsdag	66	29	5	38
	Fredag	71	24	5	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	65	25	10	143
	Nej	73	18	9	95
Søgt information	Har søgt information	60	28	12	92
	Har ikke søgt information	74	19	7	138
Køn	Mand	69	21	10	135
	Kvinde	67	23	9	98
Bopæl	Indenamtspatienter	66	24	10	214
	Udenamtspatienter	90	5	5	20
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	35	44	21	34
	40-59 år	73	19	8	77
	60-69 år	75	17	8	52
	70-79 år	77	20	2	44
	80 år eller mere	65	19	15	26
Modersmål	Dansk	68	23	9	226
	Ikke dansk	75	13	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	22	10	223
	Pårørende	77	23	0	13
Diagnose	Pre-dialyse (1)	75	17	8	24
	Nyretransplanterede (2)	60	32	8	60
	Andet (3)	70	19	11	151
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	68	22	10	238

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	86	14	0	7
	2-3 besøg	77	23	0	22
	4-9 besøg	74	21	5	73
	Mere end 9 besøg	81	16	3	129
Ugedag	Mandag	80	18	2	49
	Tirsdag	75	24	2	63
	Onsdag	83	10	7	30
	Torsdag	89	5	5	38
	Fredag	77	21	2	43
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	18	2	147
	Nej	76	18	6	97
Søgt information	Har søgt information	76	18	5	93
	Har ikke søgt information	81	17	3	145
Køn	Mand	79	16	4	141
	Kvinde	78	19	3	99
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	4	222
	Udenamtspatienter	80	20	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	77	17	6	35
	40-59 år	77	20	4	81
	60-69 år	84	13	4	55
	70-79 år	77	20	2	44
	80 år eller mere	84	16	0	25
Modersmål	Dansk	78	18	4	232
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	17	3	229
	Pårørende	71	14	14	14
Diagnose	Pre-dialyse (1)	79	21	0	28
	Nyretransplanterede (2)	88	8	3	60
	Andet (3)	75	21	4	154
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	79	18	4	245

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	6
	2-3 besøg	80	20	0	20
	4-9 besøg	82	14	5	66
	Mere end 9 besøg	71	24	5	126
Ugedag	Mandag	83	15	2	48
	Tirsdag	77	20	3	60
	Onsdag	84	16	0	31
	Torsdag	77	9	14	35
	Fredag	68	26	5	38
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	20	3	146
	Nej	77	16	7	86
Søgt information	Har søgt information	70	28	2	90
	Har ikke søgt information	81	13	7	136
Køn	Mand	75	20	5	133
	Kvinde	79	17	4	94
Bopæl	Indenamtspatienter	76	20	4	209
	Udenamtspatienter	85	5	10	20
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	62	29	9	34
	40-59 år	72	23	5	78
	60-69 år	90	8	2	52
	70-79 år	81	17	2	42
	80 år eller mere	76	14	10	21
Modersmål	Dansk	77	19	5	219
	Ikke dansk	78	11	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	4	217
	Pårørende	77	0	23	13
Diagnose	Pre-dialyse (1)	73	27	0	26
	Nyretransplanterede (2)	75	20	5	60
	Andet (3)	78	17	6	145
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	77	19	5	232

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	95	5	0	19
	4-9 besøg	93	7	0	74
	Mere end 9 besøg	90	10	0	129
Ugedag	Mandag	92	8	0	48
	Tirsdag	89	11	0	63
	Onsdag	93	7	0	30
	Torsdag	95	5	0	38
	Fredag	95	5	0	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	95	5	0	148
	Nej	85	15	0	94
Søgt information	Har søgt information	87	13	0	92
	Har ikke søgt information	94	6	0	144
Køn	Mand	94	6	0	139
	Kvinde	88	12	0	99
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	0	220
	Udenamtspatienter	95	5	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	79	21	0	34
	40-59 år	90	10	0	80
	60-69 år	93	7	0	54
	70-79 år	98	2	0	44
	80 år eller mere	96	4	0	25
Modersmål	Dansk	92	8	0	230
	Ikke dansk	78	22	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	9	0	227
	Pårørende	100	0	0	14
Diagnose	Pre-dialyse (1)	96	4	0	28
	Nyretransplanterede (2)	90	10	0	60
	Andet (3)	92	8	0	153
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	91	9	0	243

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	80	20	0	5
	2-3 besøg	77	15	8	13
	4-9 besøg	60	23	18	57
	Mere end 9 besøg	65	25	11	93
Ugedag	Mandag	61	32	8	38
	Tirsdag	63	27	10	41
	Onsdag	75	8	17	24
	Torsdag	69	14	17	29
	Fredag	54	31	14	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	63	25	12	110
	Nej	64	20	16	69
Søgt information	Har søgt information	57	29	14	69
	Har ikke søgt information	68	19	13	107
Køn	Mand	65	25	11	102
	Kvinde	61	22	18	74
Bopæl	Indenamtspatienter	64	22	14	165
	Udenamtspatienter	58	33	8	12
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	58	29	13	24
	40-59 år	58	25	16	55
	60-69 år	70	15	15	40
	70-79 år	60	29	11	35
	80 år eller mere	73	18	9	22
Modersmål	Dansk	63	24	13	168
	Ikke dansk	75	0	25	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	24	13	165
	Pårørende	62	15	23	13
Diagnose	Pre-dialyse (1)	29	48	24	21
	Nyretransplanterede (2)	53	32	15	47
	Andet (3)	75	15	10	111
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	63	23	13	180

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	19	81	21
	4-9 besøg	40	60	73
	Mere end 9 besøg	52	48	124
Ugedag	Mandag	44	56	45
	Tirsdag	35	65	57
	Onsdag	32	68	28
	Torsdag	48	52	33
	Fredag	63	37	41
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	41	59	133
	Nej	51	49	84
Søgt information	Har søgt information	54	46	85
	Har ikke søgt information	40	60	126
Køn	Mand	43	57	121
	Kvinde	49	51	93
Bopæl	Indenamtspatienter	47	53	195
	Udenamtspatienter	30	70	20
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	43	57	30
	40-59 år	53	47	77
	60-69 år	33	67	48
	70-79 år	45	55	38
	80 år eller mere	50	50	20
Modersmål	Dansk	46	54	210
	Ikke dansk	40	60	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	46	54	205
	Pårørende	36	64	11
Diagnose	Pre-dialyse (1)	68	32	22
	Nyretransplanterede (2)	43	57	54
	Andet (3)	43	57	140
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	45	55	218

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	43	57	7
	2-3 besøg	27	73	22
	4-9 besøg	32	68	72
	Mere end 9 besøg	33	67	129
Ugedag	Mandag	36	64	50
	Tirsdag	35	65	63
	Onsdag	27	73	30
	Torsdag	25	75	36
	Fredag	43	57	44
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	37	63	145
	Nej	29	71	99
Søgt information	Har søgt information	33	67	93
	Har ikke søgt information	36	64	146
Køn	Mand	42	58	136
	Kvinde	25	75	106
Bopæl	Indenamtspatienter	35	65	223
	Udenamtspatienter	30	70	20
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	14	86	37
	40-59 år	32	68	79
	60-69 år	39	61	56
	70-79 år	39	61	44
	80 år eller mere	50	50	26
Modersmål	Dansk	33	67	235
	Ikke dansk	38	63	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	34	66	232
	Pårørende	31	69	13
Diagnose	Pre-dialyse (1)	89	11	28
	Nyretransplanterede (2)	20	80	60
	Andet (3)	30	70	154
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	34	66	245

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	8
	2-3 besøg	91	9	22
	4-9 besøg	89	11	75
	Mere end 9 besøg	89	11	132
Ugedag	Mandag	90	10	51
	Tirsdag	88	13	64
	Onsdag	94	6	31
	Torsdag	89	11	38
	Fredag	89	11	44
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	91	9	151
	Nej	87	13	100
Søgt information	Har søgt information	85	15	97
	Har ikke søgt information	93	7	149
Køn	Mand	94	6	141
	Kvinde	83	17	108
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	230
	Udenamtspatienter	95	5	20
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	66	34	38
	40-59 år	89	11	82
	60-69 år	98	2	57
	70-79 år	100	0	45
	80 år eller mere	88	12	26
Modersmål	Dansk	90	10	241
	Ikke dansk	78	22	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	238
	Pårørende	100	0	14
Diagnose	Pre-dialyse (1)	100	0	28
	Nyretransplanterede (2)	90	10	62
	Andet (3)	87	13	159
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	89	11	252

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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


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

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


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Nogle gange har der været lang ventetid. Det er OK, hvis der bare oplyses bedre om det og om årsag.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

 *For lang ventetid efter mødet med sygeplejersken og til mødet med lægen.*


Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)

 *Lang ventetid, når jeg skal hjem fra en til to timer.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)

 *Jeg kommer tit fra morgenstunden. Nogle gange kommer jeg ind lidt før tiden.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

 *Det er OK, da ventetid ikke kan undgås. Jeg har altid fået information, hvis det trækker ud.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)

 *Der er altid en time til halvanden times ventetid i alt.*

Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)

 *Der er næsten altid halvanden til to timers ventetid. Det gør, at jeg hver gang overvejer at blive tilknyttet et andet sygehus.*


Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

 *Jeg synes, der er for lang tid, fra jeg har talt med sygeplejersken, til lægen kalder mig ind.*












Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)

 *Hvis jeg vil tale med en overlæge, er der altid ekstra lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)

 *Dog er der de generelle ting, med patienter, der haster meget mv.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

-  *Det er jo altid træls at vente, men man vænner sig til det. Når du skal til kontrol kan du være heldig, men også uheldig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Over en time er for længe.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg har en gang ventet på en læge i over en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Ventetiden ligger ved lægerne fra 30 - 45 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er tit lang ventetid fra man har talt med sygeplejersken, til man bliver kaldt ind til lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Normalt ikke generende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Ingen nævneværdig ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *En enkelt gang eller to har jeg ventet et par timer. Men det betød ikke så meget, for der var blade og saft!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Ventetiden er inden for det sidst halve år blevet formindsket betydeligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er meget ventetid på lægen, men ikke på sygeplejersken.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der kan nogen gange være ventetid både på sygeplejersken og lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)



Når jeg kører med patientbefordringen, skal jeg ofte vente længe. Men det kan afdelingen jo ikke gøre for.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse (1)



Jeg har indtil nu ikke brugt over en time i ambulatoriet (eksklusiv blodprøvetagning) fra start til mål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Ikke ret meget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Ventetiden mellem sygeplejerske og læge er ofte for lang.


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?


 *Jeg har oplevet, at der blev skiftet BT-medicin, hvor lægerne ikke var opmærksomme på regulering af anden BT-medicin. Dette gav forhøjet kaliumtal på grund af at kaleorid ikke blev nulstillet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)


 *De fleste var!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)


 *men en af gangene handlede konsultationen mere om eventuel deltagelse i et medicinsk forsøg end om min tilstand.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

 *Jeg føler, at ventetiden er længere, fordi der for det meste er en ny læge, der skal skimme journalen, inden jeg kaldes ind!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)


 *Det virker ikke altid lige forberedt. Det ville nok være en fordel med færre forskellige læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

 *Det bar tydeligt præg af, at de ikke kendte noget til sagen, og kun lige havde læst journalen inden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)


 *Der kan være enkelte nye læger, der ikke kender ens situation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)


 *Dem, der kender mig blandt andet fra afdelingen var rimeligt forberede. Nye skal først hele journalen igennem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)












 *Jeg er kommet gennem ni år, så lægerne var særdeles velforbereede.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

-  *De fleste læger var.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *De virkede til tider stressede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Nogle kendte ikke min journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Det er blevet bedre i de sidste seks måneder med fast besøg om lørdagen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Nogle var, men én var ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Jeg er særdeles tilfreds med læge NN. Vedkommende har en god indfaldsvinkel.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har ikke noget forhold til lægerne. Det ville være rart at møde de samme hver gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Den første læge var totalt uforberedt. Den ande læge var sat godt ind i sagerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Det afhænger meget af, om de er 'nye' eller 'gamle' på afdelingen eller ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *De havde altid læst det mest relevante i journalen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg oplevede at jeg selv måtte minde om en undersøgelse, og det var den, jeg skulle have svar på.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

-  *De læger jeg har mødt kender mig allesammen. Dog er de ikke altid forberedte på det sidste nye.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *De sidder og opsummerer ved konsultationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Når sygeplejersken og jeg havde drøftet min tilstand, lod de et ord falde om, hvad der var relevant at tale med lægen om!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Den ene gang var han ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Overraskende godt. Ingen unødigt bladren i journaler etc. før start på samtale. Videre behandling er forud planlagt. Læger jeg ikke har mødt under indlæggelse, er også godt inde i ens sag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det skal siges, at nogle var, men det var ikke i overtal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg fik en udmærket information angående min nyresygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Journalssystemet ej opdateret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Kiggede først journalen igennem ved samtalen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Første besøg ja, anden gang bestemt nej.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Enkelte læger forbereder sig først, når de sidder overfor en.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)



Ny læge læser først i journalen, mens man sidder overfor vedkommende. Skal hjælpes med overblikket.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Både læge og sygeplejerske virkede meget velforberejede og var gode til at forklare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Min journal er lidt tyk, så det vil tage meget tid, hvis lægen skulle gennemgå den inden mødet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Som oftest.












Respondentens svar: Ja









Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

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

-  *De fleste.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Det var meget forskelligt fra læge til læge.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *En enkelt faldt udenfor.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Det er de nødt til. Jeg insisterer!*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Engagerede.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *I allerhøjeste grad.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *For lidt tid. Kunne ønske, at det var den samme læge, jeg talte med hver gang.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Kun én var ikke forberedt.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Oftest, men de har travlt.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *En af lægerne kiggede i bordet, ikke på patienten og lavede ingen udenomssnak.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Overvejende ja, men ikke alle!*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)

-  *Dyb kritik af den første læge, han så nærmest ud til at kede sig. Det var bedre anden gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Som regel ja, men jeg har flere gange oplevet at lægen har lovet at bestille en undersøgelse, som så er blevet glemt i farten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *De så kun sygdommen, men ikke mennesket og hele den kaotiske situation jeg pludselig var i.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Desuden stillede de spørgsmål, som jeg synes var meget nyttige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det er svært at pejle sig ind på! Mange lytter jo, uden at man kan se det på dem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det varierede meget! Ved nogle virkede det som om, at man var ude igen, før man var inde. Dermed fik man ikke spurgt om de ting, man gerne ville. Andre var ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Første gang ja, anden gang nej. Lægen var totalt uforberedt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Alle læger er naturligvis ikke lige opmærksomme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)

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



Og venlige og smilende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Perfekte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Meget. Det er også en speciel sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Ekstraplus til præ-dialyse sygeplejerskerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Sygeplejersken var meget seriøs og kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Der er ingen tvivl om, at de ved hvad de har med at gøre. Men de har ofte for travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Men for lidt personale på C1.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Sygeplejerskerne er meget venlige, de lytter og viser omsorg. Fagligt virker de dygtige og gode til at forklare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Men det vigtigste er, at de er søde og smiler ægte til én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



De har været meget støttende og hjælpsomme og gode til at forklare procedurerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Det føles altid godt at komme på Ambulatorium C. Man føler sig tryk i personalets hænder.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Desuden har jeg hørt på udenamtssygehus, at i Århus er de dygtige!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Super.











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)

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

-  *Der er af og til lang ventetid mellem samtale med sygeplejerske og samtale med læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har været til undersøgelse på K. Der var en times ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Forrige gang fik jeg en konkret misinformation om, at jeg havde fået et alvorligt tilbagefald. Hvilket jeg sidste gang fik at vide ikke er tilfældet. Det bevirkede to uger med angst og spekulationer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Ved røntgen kan der være ventetid, men det på et acceptabelt niveau. I laboratoriet til blodprøverne er der ingen gener.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er sjældent ventetid ved blodprøvetagning, men altid til røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Læge NN er særdeles dygtig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Afleverede blodtryksmåler.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg glemte selv en dag, fik en ny tid og ingen sure miner.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der har været ventetid på blodprøver. I fremtiden får jeg taget blodprøver to dage før mit besøg, her i Skanderborg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Nogle gange ventetid inden blodprøvetagning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)



Angående blodprøvetagning. Det kommer an på om man kommer på de dage, hvor der er baby-prøvetagning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Det er generende, at der er lang ventetid ved blodprøvetagning, og at man ikke kan ligge ned uden at man ligger midt i venteværelset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Prøvetagning er effektivt og fleksibelt organiseret. Jeg har på et eller andet tidspunkt dagen før ambulatoriebesøget opsøgt laboratoriet. Jeg er begunstiget af bopæl og arbejde i Århus. Minimal ekspeditionstid på ca. 10 minutter fra ankomst til afgang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Jeg bliver hentet fast af min ægtefælle i hans middagspause. Desuden har jeg altid godt læsestof med, så ventetid har aldrig været noget problem for mig.


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)

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

 *Jeg blev lovet at få besked ved problemer, men det skete ikke. Jeg måtte selv tage kontakt til sygehuset for at få oplysning om problemerne og insistere på samtale med læge, som straks rettede fejlen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

 *Jeg oplever for det meste en god dialog, hvor jeg kan få svar på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)


 *For det meste er der sammenhæng, men der er alvorlige smuttere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)

 *Her og nu er informationen god. Der mangler dog information om, hvad der sker eller kan ske på lang sigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

 *Som regel, ellers spørger jeg selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)


 *Ingen tvivl.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

 *Jeg er ikke helt klar over, hvad lægerne mener jeg fejler.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst (blank)

 *Meget præcis ved røntgen og blodprøvetagning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

 *Ja. Læge NN har bare god tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)









 *Jeg fik konstateret at det ikke er nyrerne, der er problemet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

-  *Det virker som om lægerne har en for stram tidsplan. Der er for lidt tid til spørgsmål.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Direkte spørgsmål besvares.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Det afhænger af, hvem der er læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *For det meste får jeg en god samtale. Men når det gælder mit tab af hår, så kan jeg kun få en skuldertrækning! Og det er vist noget, der sker med alderen?*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg er blevet behandlet med medicin med utallige bivirkninger. Jeg er i nogle tilfælde først blevet informeret, når skaden var sket. Jeg har selv læst indlægssedterne vedrørende præparater for behandling. Disse er dog ikke fuldt dækkende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Man skal selv spørge. Der er ikke information om bivirkninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Måtte selv gøre opmærksom på, at undersøgelse ikke var bestilt, da jeg ikke havde fået tidspunkt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *For jeg spurgte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

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



Jeg forstår det ikke. Jeg ønsker en bisidder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Det er der næsten altid. Men én læge havde aldrig hørt om en bivirkning ved sygdommen som diætisten sagde var typisk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



For det meste er der sammenhæng, men der er smuttere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Det har fungeret til ug.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Velforberedte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Man kan godt mærke, at de snakker sammen til konferencer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Jeg taler som regel altid med de samme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Hver læge, sin mening.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Ikke samme information fra alle læger.











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Der er for lidt fokus på egesituation og sygdom. Der mangler bedre opfølgning på medicin behandlingen, så fejl undgås.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Kun en dårlig oplevelse, hvor lægen ikke havde fortalt, at jeg nu var 'prædialysepatient'. Det fik jeg tilfældigt at vide af en sygeplejerske, der tilbød mig deltagelse i et kursus. Det var ubehageligt for både sygeplejersken og mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Overordnet set er behandlingen OK.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg konsulterer faktisk aldrig min egen læge, da jeg føler, at ambulatoriet eller C2 har bedre styr på min sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg følger meget med selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Fin-fin.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Store roser.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Meget fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Da jeg stadig ikke er rask, er det svært at besvare.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)



Det afhænger af, hvem der er læge den dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Min tiltro til lægerne er dalet en del på det sidste, på grund af at der mangler et troværdigt overblik.











Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)

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

-  *Det varer for lang tid inden de hører noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Kontakten er nærmest ikke fungerende, der er dårlig dialog og dårligt samarbejde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Egen læge får for lidt oplysninger om sygdommen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg er ikke i kontakt med egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg tror nok at egen læge, som ønsket, bliver orienteret af Skejby.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Endda rigtig godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Ingen kontakt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Lægen modtager ikke referat, når jeg har været til kontrol.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Det har ikke været nogen kontakt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Udenamtsligt sygehus har afgivet ansvaret til Skejby. Har ikke siden haft kontakt til det udenamtslige sygehus eller egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)

-  *Min læge får kun besked ved udskrivelser efter indlæggelse. Ikke ved eksempelvis medicinændringer ved ambulante besøg. Det gør jeg så selv, hun skal jo have det at vide!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Min læge er ikke opdateret med den nyeste information om min sygdom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst (blank)
-  *Jeg ved, at det er jer, jeg skal rådføre mig med i alt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg har ingen kontakt til min egen læge vedrørende sygdommen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det er ikke altid, der er blevet sendt materiale til egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Min egen læge får sjældent besked, specielt angående min medicin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Egen læge får ikke besked!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Er selv 'egen læge'.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Der har været længe mellem orientering fra sygehuset til den praktiserende læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg har faktisk kun kontakt med ambulatoriet, men min læge er selvfølgelig orienteret. Jeg får B injektioner hos egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har aldrig været ved min egen læge. Jeg har tænkt mig at besøge hende en dag.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Min egen læge vil gerne have mere at vide.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Pre-dialyse (1)



Fra min egen læge indlagde mig akut på grund af nyrerne, gik der ca. seks uger, før jeg kom i medicinsk behandling. Blandt andet blev en biopsi skubbet på grund af helligdage. Jeg følte, at der blev spildt kostbar tid dengang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Ikke altid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Jeg har dårligt hjerte, det skulle Silkeborg Centralsygehus tage sig af, men de blander sig i Jeres arbejde, det bryder jeg mig ikke om.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Jeg tror begge parter har savnet mere udførlig besked.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Min praktiserende læge klager over, at der går for lang tid mellem nyt om mig, så det tilslutter jeg mig helt.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Ved den delvise overgang til egen læge, har jeg ikke følt, at han har haft den fornødne viden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Der har indtil nu ikke været set meget kontakt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse (1)



Jeg har kun haft kontakt med egen læge en enkelt gang under behandlingsforløbet. Han var fuldt informeret og opdateret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Kontakt har ikke altid været nødvendig. Lægen har fra sidste besøg fået de ønskede oplysninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Tror jeg. Jeg bruger kun Skejby.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Har ikke haft kontakt med egen læge siden udskrivning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



*Der har ikke været kontakt mellem min egen praktiserende læge og afdelingen.
Kontakten har været fra et andet sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Det ved jeg ikke, jeg har ikke kontaktet min egen læge i forbindelse med min sygdom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

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



Fordi de gør det generelt godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Søde sygeplejersker.

En arrogant og lukket læge.

Elendigt tjek, forkert medicin.

Trods lovet information ved problemer skete dette ikke.

Ovenstående giver utryghed og burde resultere i løftede pegefingre og advarsler.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Jeg er stort set tilfreds. Gerne lidt færre læger, der kan komme dybere ned i min sag.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Personalet er smilende og meget venlige, uanset at venteværelset er fyldt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



For en meget fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Personalet er flinke og rare.

For mange forskellige læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Jeg føler mig tryk ved at komme i ambulatoriet. Jeg føler at lægerne har styr på min sygdom.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Alle er venlige og rare.

Men ikke alle læger er altid opmærksomme på de psykiske aspekter. For eksempel har jeg oplevet upassende ironi ('vi vil se dig tit, så kan du rigtig føle dig syg'). Der er noget at forbedre, Behøver vi alle passe ind i den samme rutine?











Det er dejligt, at møde den samme læge gang efter gang. Så man kender hinanden. Og så kan det godt gå an at spørge og være lidt ironisk.











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

-  *Det er søde og flinke mennesker. Jeg kunne godt ønske mig en bedre blodprøvetagning. Det er sikkert min åre det er galt med.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Velforberedt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler mig velorienteret om min sygdom. Jeg har tiltro til min læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Kompetente læger og sygeplejersker. Men der er ofte alt for lang ventetid. Jeg har oplevet en gang at vente halvanden time og det er uacceptabelt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Personalet er dygtige og flinke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Jeg har stort set været meget tilfreds med behandlingen, kun en enkelt læges optræden trækker fra.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Utroligt venligt og kompetent personale. Jeg føler mig meget tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Grunden til de fire i stedet for fem stjerne er primært de rigtig mange forskellige læger, man er ude for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Det er godt, fordi jeg har fået det bedre efter behandlingen. Personalet virker kompetente, venlige og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det er en god afdeling, men kedelig. Der er for lang ventetid før og efter besøget hos lægen. Der er for få læger, eller for mange patienter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)

-  *Hvis læge NN selv er der, føler jeg altid at tingene er i orden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg har kun ros til afdelingen, hvor alle er søde og rarte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Nogle gange har der været for lang ventetid. Men personalet er flinke og dygtige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er god kontakt til patienterne. Sygeplejersker, som læger er godt forberedte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Ventetiden fra den tid man skal komme, til den tid man kommer ind er alt for lang. Det er for dårligt at man får nye læger næsten hver gang. Men lægerne er OK.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Generelt har alle sygeplejersker og personalet i receptionen været søde. Lægerne har været meget forskellige. Jeg synes det er uacceptabelt, at jeg har skullet se mange forskellige læger, og at der ikke var én, der fulgte mig. Det er trods alt mit helbred vi taler om! Hver gang skulle jeg fortælle det hele igen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Generelt godt, bortset fra ventetiden på en læge. Ellers er det fire stjerner med pil op ad.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der bliver ikke taget chancer. Man bliver hellere indkaldt en gang for meget end for lidt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Venlige og umiddelbare almindelige mennesker. God stemning. Meget kompetente læger, der også kan bruge telefonen mellem konsultationer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg blander mig meget selv, og det giver ved nogle læger gode resultater. Det er hovedreglen. Nogle gange giver det problemer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)


 *Det er trygt at komme i nyreambulatoriet. Det er rart at være tilknyttet de samme læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)


 *Altid venligt og kompetent personale og læger. Nogenlunde til tiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)


 *Det er fordi, at de lytter og er meget enestående med at give gode råd og vejledning, samt med svar på prøver og medicin.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)

 *Jeg har ikke været under behandling i denne afdeling så længe. Men indtil nu har det været godt at besøge afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

 *Alt er godt. Undtagen den lange ventetid på lægerne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

 *For forbedring af det negative.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)

 *Fordi man ikke altid lyttes til. Der er for dårlig information fra lægerne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)


 *Velfungerende personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)

 *Jeg synes altid jeg har fået en god behandling. Personalet er meget venlige og kompetente.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

 *Generelt er det et godt sted at komme. Alle er imødekommende og venlige.*

Men som så mange andre steder kan man som mangeårig patient godt mærke at arbejdspresset er steget. Der skal flere patienter igennem på samme tid som tidligere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)

-  *Alle er flinke og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *De fleste gange er der en forklaring på ventetiden.*

Der kunne ønskes bedre koordination til andre afdelinger f. eks. til hjerte og lunge afdelingen.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Generelt er behandlingen ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Enestående afdeling, både fagligt og menneskeligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *De har været enestående til at tackle min situation. Jeg har været langt ude på grund af sygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Det forlænger livet, så man længst muligt kan klare at blive på arbejdsmarkedet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har brug for mere information om, hvad jeg fejler. Jeg har brug for mere tid i konsultationerne.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst (blank)
-  *Jeg synes, at det er gået fint, når jeg har været der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er en god stemning, samt et dejligt og venligt plejepersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Sygeplejersken er til og med kryds og slange, men der er måske for mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

-  *Det er rart at komme der. Der er en god og rar atmosfære der. Personalet er rare og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Fordi det er det bedste sygehus og plejepersonale længe.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Venligt og rart personale på Ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi det ikke kan gøres bedre end godt i et ambulatorium, uden at det koster det hvide ud af øjnene.*

Så altså kvaliteten er i top.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Der er for lang ventetid for at komme i behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler mig godt taget imod.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Alle er venlige og altid parat til at give en hjælpende hånd.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Fordi de var søde og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det er enestående, selyfølgelig er det træls at vente. Sådan er det bare. Der kommer jo også akutte patienter og der kommer patienter der har fået taget hastetal.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Det hele fungerer perfekt. Jeg har kun ros til afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Fordi jeg føler, det er fuldt kompetent personale og læger, som varetager mit ve og vel. Jeg er tryk.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Jeg har følt mig rimelig tryk, men har i perioder været nervøs for resultaterne, især inden jeg fik den nye nyre. Jeg har nu valgt den samme læge til kontrol og det er lykkedes. Jeg blev transplanteret i januar 2005. Derfor de mange besøg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Altid venligt personale selvom de har travlt.

Jeg har været dårligt gående, så fjern alle de bøgehække, så der er plads til mere korttidsparkering.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Fordi jeg føler mig tryk og afslappet, når jeg kommer der.

Jeg bliver altid modtaget med et smil og forståelse. Det betyder alt for mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Fin, hurtig og relevant behandling og information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede (2)



Den faste kontaktperson NN og de fagligt dygtige personaler.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Pre-dialyse (1)



Jeg er godt tilfreds. Jeg er jo ikke den eneste patient.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Jeg føler mig godt behandlet, men jeg ville ønske, at ikke alle informationerne skal hentes på nettet, da vi ikke har denne mulighed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)















Jeg synes i det hele taget at afdelingen fungerer godt.












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 70-79 år











Køn: Mand












Diagnose: Pre-dialyse (1)











-  *Fordi jeg har fået alt hvad man skulle have.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har været nogenlunde godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Vi var tilfredse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg er meget glad for afdelingen og personalet og den behandling jeg har fået.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Såfremt det er læge NN, der er min læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Læger, sygeplejersker og personale - alle er flinke og rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi jeg føler, at I gør alt hvad I kan for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *De skal have den ros de har fortjent.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler mig godt behandlet hver gang.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler jeg er blevet godt behandlet. Flinkt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi I er enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)











-  *Jeg føler stor tillid til lægerne og hospitalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *På grund af ventetiden og de mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Godt: selve behandlingen.*
Dårligt: alt for meget ventetid på at komme til.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi der nogle gange er for mange i venteværelset, så man ikke kan få en stol.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Yderst tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Med tyve års erfaring med ambulatorier kan jeg kun give fem stjerner. Ventetiden er det eneste minus.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg fik svar på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Fantastisk kvikke sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Alle i afdelingen behandler mig som om jeg var deres eneste patient.*
Behandlingen i afdelingen har været enestående i alle de år jeg er kommet der.
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Gennemgående er jeg meget tilfreds. Det eneste har været enkelte dage med lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)

-  *Mit umiddelbare indtryk den korte tid jeg var der var, at personalet er meget hjælpsomme. Jeg skulle hente en blodtryksmåler i oktober den ene dag og aflevere den dagen efter klokken 8.30. Det var ikke nødvendigt at møde så tidligt om morgenen. Det tog kun fem minutter. Når man ikke selv er kørende, skal man tidligt afsted.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Der var altid tid til en snak, hvis man havde brug for det. Personalet tog sig meget af den enkelte og ders problemer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Både den konkrete behandling og tilrettelæggelsen af rutinerne fungerer perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg for det meste får en god behandling hos alle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Vi har fået en meget god behandling af vores egen sygeplejerske NN og i hendes fravær af kollegaer. Jeg har privat nummer og mobilnummer i tilfælde problemer. Det bruges kun i nødstilfælde. Det er blevet brugt to gange. Afdeling C1 har ikke den fornødne viden om dialyseproblemer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det var rart om man kunne få undersøgelserne samlet til en sammenhængende dag. Jeg tænker her på kørsel omkring 50 km.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Gennemgående et godt indtryk, men det kunne blive bedre. Derfor fire stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Under hele forløbet har jeg hele tiden fået de informationer, jeg kunne ønske. Jeg har altid fået ærlige og relle svar på alle mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Den første læge var under al kritik.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

-  *Jeg føler at læger og plejepersonale er yderst kompetente. Jeg er tryk.
Dog fornemmer jeg tydeligt for meget travlhed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har oplevet tre måder, som bruges ved nyresyge: prædialyse, posedialyse samt
transplantations udslusning.
Sammen med det øvrige personale er alle helt fantastiske.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Både læger og sygeplejersker er ofte for hårdt pressede og har sjældent den nødvendige
tid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *De er alle søde, flinke og venlige selv i pressede situationer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *På grund af ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har altid fået en god og venlig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Jeg er godt tilfreds med behandlingen. Der er styr på tingene.
Det er blot kosten, der er gal. Jeg har været meget på hospital over mange år, men jeg
har aldrig fået så ringe en kost, som på Skejby. Altid okse, altid røget pålæg, jeg får kun
kartoffelmos. Det er ikke noget man bliver rask af. Sidst bad jeg om at komme hjem blot
var det kosten jeg var ked af.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi behandlingen er god, men vi ønsker længere P-tid ved ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)

-  *Jeg er glad for, at jeg efterhånden mest taler med en bestemt læge, som virker dygtig og ikke taler ned til mig og min kone.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Venlige og forstående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *En god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi plejepersonalet er gode og jeg har god kontakt med dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Altid smilende og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Ventetid på en time er lang tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Man kan altid ringe til dem, når man har brug for deres hjælp. Tak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Min oplevelser med ambulatoriet er så positive, at det kun kan blive fem stjerner.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Først og fremmest for den høje grad af professionalisme og dernæst for sygeplejerskernes omsorg og NN.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg har altid været tryk ved at komme i Ambulatorium C.
Spørger man, får man svar. Kræver man, forsøger de at hjælpe osv.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er god tone og venlighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)

-  *Der er uensartet lægelig betjening med hensyn til beslutningskompetence.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Behageligt, ikke stresset personale. Alle er venlige. Jeg er utilfreds med de forskellige læger. Man kunne være fast tilknyttet en til to læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg oplever en meget travl afdeling, Der er altid fyldt godt op.
Ros: meget imødekommende personale.
Jeg har skullet tage døgnurin tre gange, hvilket er to gange for meget på grund af misforståelser.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg ville gerne kunne vælge mellem to til tre læger og så have bare fem minutter længere tid. Personalet gør det godt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg føler mig altid godt behandlet.
Jeg har været nyrepatient i mange år. Jeg har ikke behov for en kontaktperson.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Der er ventetid på lægerne, og mange forskellige læger. Hvorfor er der ikke tilknyttet én læge per patient?*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Megen venlighed og imødekommenhed. Altid problemfrit.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det skyldes, at jeg er imponeret over så godt lægerne og sygeplejerskerne samarbejder.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Da jeg kom til, var jeg hos den samme sygeplejerske, hvilket var en rigtig god ting.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Det har indtil nu været en overvejende positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)

-  *Det er de ofte lange ventetider, der afgør udfaldet af karakteren.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Sygeplejerskerne er ok.
Lægerne og ventetiden af to omgange trækker ned.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Jeg blev altid modtaget med et smil. De havde tid til at høre på mig, og var gode til at informere mig om min nyresygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Godt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Velfungerende, kompetent og venlig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Fordi jeg i hele forløbet fra start for flere år siden har haft gode oplevelser og er fuldt ud tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Kortere ventetider. Så vidt muligt samme læge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *For mange læger til samme patient - ca. 7 læger ved 8-9 besøg. Derfor fejl eller misvisende information.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Jeg sætter stor pris på et venligt personale og min kontaktsygeplejerske, som jeg har haft brug for, er simpelthen alletiders.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)

-  *Jeg er generelt professionelt og godt behandlet, men blodprøverne er typisk ca. to måneder gamle og giver ikke udtryk for min nuværende situation. Derfor forsinket reaktion. Blodprøver er ikke set før jeg kommer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Ventetiderne på laborant og sygeplejerske og mest på læge anden gang var meget trættene.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Der er generelt for lang ventetid. Telefonkonsultation og email burde bruges i det omfang det kan lade sig gøre.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)
-  *Alt er godt tilrettelagt i afdelingen. Alle har en god funktion og de lytter gerne trods travlhed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede (2)
-  *Ros til NN.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *De er bare gode.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *Dygtigt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *De viser interesse for patienten og yder god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet (3)
-  *For mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse (1)
-  *Venligt personale, ingen ventetid.
Jeg var heldig at møde samme læge to ud af tre gange jeg var der.
Dette bør kunne lade sig gøre. Eks. hvis læge har fast ugedag, så kommer patienten en fast ugedag.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (3)



Jeg synes, jeg har fået en meget god behandling på nyreambulatorium C.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



Jeg synes, at personalet er meget flinke.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (3)



God til at informere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Det er en flok ualmindeligt kompetente mennesker, som det er en fornøjelse at blive behandlet af.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (3)



Oplever en fin betjening.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst (blank)