

Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K
Skejby Sygehus

4. runde

Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K

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. 592

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:

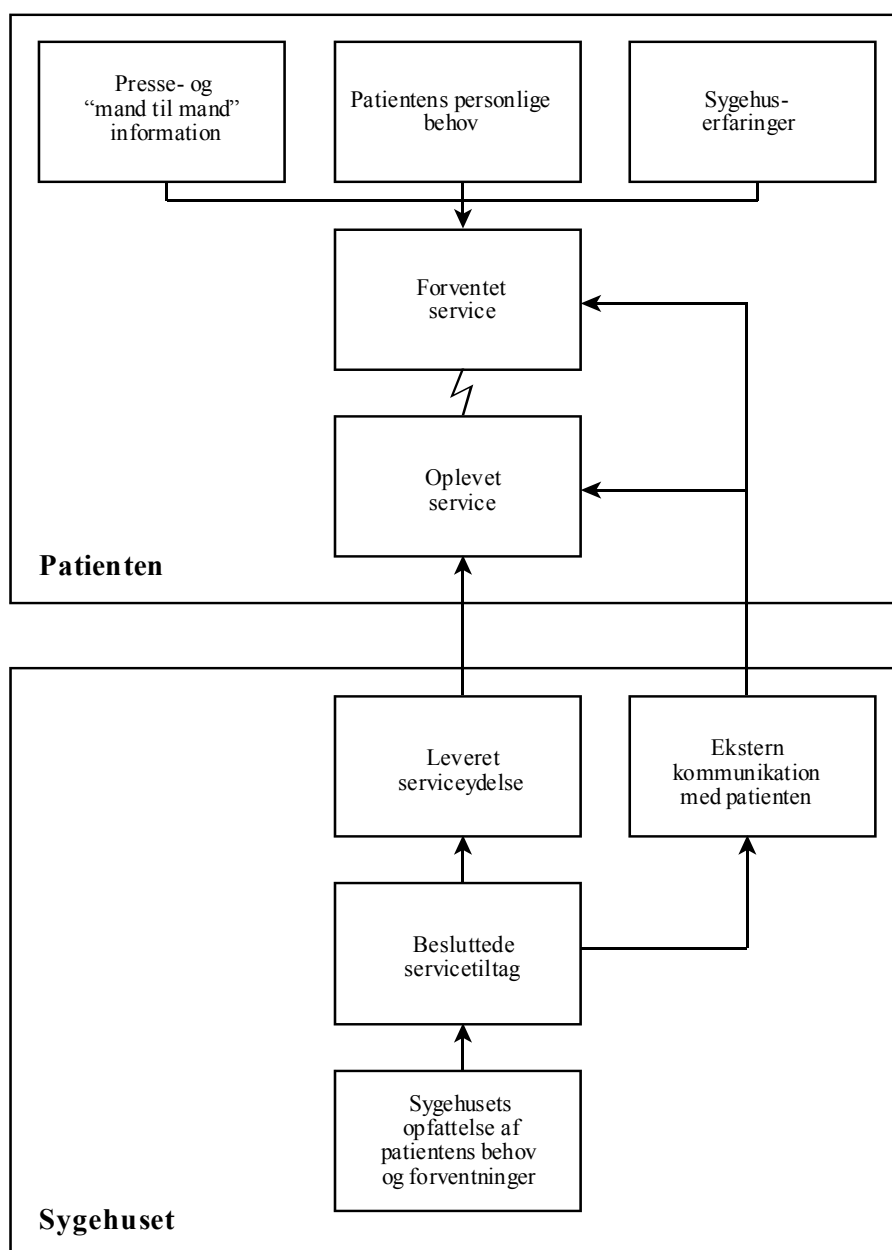
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby Sygehus

Afdelingens speciale	Urinvejskirurgi
Antal indlagte	3592
Heraf akut indlagte	1227
Heraf planlagte	2365
Gennemsnitligt antal sengedage	3,2
Belægningsprocent	98,49%
Antal senge	28
Enestuer	1
Tomandsstuer	2
Tremandsstuer	3
Firemandsstuer	4
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	13874
Antal ambulatorier	3 (+ børn)
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	24
Plejepersonalestillinger	62,3
Lægeseekretærstillinger	16,03
Samlet budgetramme	54,3 mio.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

- Generel information** Urinvejskirurgisk Afdeling er en universitetsafdeling med 28 stationære senge, 2 hotelsenge og urinvejskirurgiske børn indlagt på børneafdelingen A 8.
Afdelingen varetager
- basisfunktion for almindelige urologiske lidelser i eget optageområde
 - eneste afdeling, der modtager akutte urologiske patienter i Århus Amt efter kl.: 15.00.
 - behandling af specielle urologiske lidelser hos patienter, henvist fra øvrige afd. i Århus Amt
 - landsdelsfunktion for patienter henvist til behandling af mere komplicerede urologiske sygdomme

Afdelingens speciale **Uroonkologi**
Behandling af patienter med kræftsygdomme i nyre- og urinvejene, herunder frysning eller laparoskopisk fjernelse af nyretumorer med computerassisteret kirurgi, større indgreb, der kræver fjernelse og erstatning af blæren, operationer for kræft i prostata og testikler. Behandlingen sker i samarbejde med Onkologisk afdeling D, Århus Sygehus, Nørrebrogade

Børneurologi
Behandling af børn med medfødte misdannelser i urinvejene, som afløbshindringer fra nyrer, urinleder og blære, blære- og penis-misdannelser. Behandling af medfødte lidelser i urinvejene i fosterlivet er under opbygning. Behandlingen af børn sker i tæt samarbejde med Børneafdeling A, Skejby Sygehus.

Nyretransplantationerne
Transplantationerne foretages med åben operation eller med laparoskopisk kirurgi. Behandlingen foregår i tæt samarbejde med Nyremedicinsk afdeling C, Skejby Sygehus.

Endourologi
Behandling af vanskelige sten og polypper i nyrer og urinleder med kikkertkirurgi

Urinvejssten
Knusning af sten i urinvejene foretages med shockbølger eller kikkertkirurgi.

Inkontinens
Inkontinensoperationer foretages i Dagkirurgisk Afsnit af urologer. Inden operationen ses patienterne af kontinenssygeplejerske og oplæres i ren intermitterende katherisation

Para- og tetraplegi

Undersøgelse og behandling af urinvejsproblemer hos patienter med lammelser, typisk efter uheld eller neurologiske sygdomme. Behandlingen foregår i samarbejde med Paraplegifunktionen ved Viborg Sygehus.

Andrologi

Undersøgelse og behandling af mænd med impotens med ind-operation af avancerede penisproteser.

Sengeafsnit K

Efter åbning af Dagkirurgisk Afsnit (DKA) i september 2005 har vi lukket yderligere et sengeafsnit, så nu er der udelukkende et stationært sengeafsnit med plads til 28 patienter. Her indlægges patienter med de mere komplekse urologiske sygdomme og patienter til palliation.

De lettere patienter opereres i DKA. Øvrige patienter ses i ambulatoriet eller i modtagelsen

Sengedageforbrug i 2005 var 9.419 med 3.583 udskrevne.

Modtagelsen

I Modtagelsen modtages alle akutte patienter og patienter med behov for behandling, der kan afsluttes indenfor dagtiden, ligesom alle elektive patienter til indlæggelse møder her. I 2005 var der 1636 besøg af akutte patienter og patienter til korterevarende behandling.

Urinvejskirurgisk ambulatorium K

Ambulatoriet modtager udelukkende urologiske patienter til udredning, behandling og kontrol - og kun planlagte patienter. Patientklientellet er mænd og kvinder fra 16 år og opefter. Et besøg i ambulatoriet kan indeholde flere forskellige undersøgelser. Der er således mange patienter, der starter med en røntgenundersøgelse og fortsætter med øvrige undersøgelser, afhængig af hvad røntgenbillederne viser. Disse patienter kommer direkte fra røntgenafdelingen og kan først komme til de resterende undersøgelser, når røntgensvaret foreligger. Det vil sige, der vil være ventetid; men kombinationen sparer patienterne for et ekstra besøg. I 2005 var der 10.380 besøg i Urinvejskirurgisk ambulatorium.

Urinvejskirurgisk børneambulatorium

Urinvejskirurgisk børneambulatoriet foregår i Børneafdelingens regi med uroterapeuter og børneurologer. Der foretages undersøgelse og behandling af børn med urinvejslidelser herunder vådligere/enuresis.

Inkontinensambulatorium

Undersøgelse af kvinder med inkontinens foregår i vort urogynækologiske inkontinensambulatorium hver fredag. Her ser kontinenssygeplejersker, fysioterapeuter, gynækologer og urologer kvinder med inkontinens. Ambulatoriet er placeret i Urodynamisk Laboratorium i afdeling K, hvor der i 2005 blev set 681 kvinder.

I Urodynamisk Laboratorium blev der foretaget 1177 specielle vandladningsundersøgelser i 2005.

Operationsafsnittet i afdeling K

Alle mindre operationer er fra september måned 2005 flyttet til DKA, hvor kirurger opererer på 2 stuer 2 dage om ugen. Operationsafsnittet har nuværende 15 lejer til rådighed. Imidlertid er bevilget ressourcer til at øge børneaktiviteten, så vi kommer op på 17 stuer fra juni måned. I 2005 blev der foretaget 2212 operationer på operationsafsnittet i K.

Forskningsenheden

Forskningsenheden i afdelingen K blev etableret i 2005. Der er ansat 2 professorer, 2 projektsygeplejersker, 1 forskningssekretær, 1 forskningsbioanalytiker og 1 forskningssygeplejerske. Desuden er 1 overlæge frikøbt halvtids til at varetage forskning. Flere forskningsprojekter er igangsat, dels kliniske undersøgelser dels grundforskning i samarbejde med Kræftens Bekæmpelse og Klinisk Biokemisk afdeling.

Tabel 2 Baggrundsplysninger for undersøgelsen på**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.10.2005 - 31.10.2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	400	
Indkomne svar	266	
Svarprocent	67	
Tidligere målinger	november 2003 - 302 Svar februar 2002 - 258 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	866
Alder		
0-18 år	1 %	0%
19-39 år	13 %	6%
40-59 år	24 %	21%
60-69 år	25 %	29%
70-79 år	25 %	28%
80 år eller mere	12 %	16%
Køn		
Mand	81 %	83%
Kvinde	19 %	17%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	258	302	266	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	20%	28%	21%	22%
2-3 besøg	42%	39%	34%	31%
4-9 besøg	31%	27%	38%	32%
Mere end 9 besøg	7%	6%	7%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	41%	40%	39%	39%
Nej	59%	60%	61%	61%
Alder				
0-18 år	1%	0%	0%	9%
19-39 år	7%	10%	6%	19%
40-59 år	25%	28%	21%	32%
60-69 år	25%	23%	29%	18%
70-79 år	27%	27%	28%	15%
80 år eller mere	15%	12%	16%	6%
Køn				
Mand	80%	72%	83%	46%
Kvinde	20%	28%	17%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	99%	91%	92%	89%
Udenampatienter	1%	9%	8%	11%
Modersmål				
Dansk	95%	95%	98%	96%
Ikke dansk	5%	5%	2%	4%
Søgt information				
Har søgt information	26%	34%	34%	38%
Har ikke søgt information	74%	66%	66%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	92%	93%	93%	89%
Pårørende	8%	7%	7%	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 Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, Skejby Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 266 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	60%	26%	11%	4%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	82%	12%	2%	4%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	85%	10%	1%	4%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	89%	3%	1%	7%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	68%	15%	7%	11%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	80%	14%	5%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	70%	10%	3%	16%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	85%	8%	3%	5%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	54%	9%	4%	33%

- 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
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, 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	258	302			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	31%	35%	38%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	16%	17%	15%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	11%	15%	12%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	4%	4%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	21%	21%	24%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	17%	18%	19%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	18%	13%	16%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	9%	17%	11%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	15%	27%	20%	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**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, 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	252	301	265	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	22%	20%	23%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	51%	43%	48%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	20%	27%	21%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	7%	9%	8%	5%	1%	7%

Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, 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	48	48	56	34	37	-
Ingen ventetid (eller før tid)	15%	17%	29%	26%	30%	-
Under 30 minutter	48%	56%	46%	38%	43%	-
Mellem 30 og 60 minutter	27%	19%	18%	24%	19%	-
Over 60 minutter	10%	8%	7%	12%	8%	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, 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	196	204	194	8.399		
Kun en læge	17%	23%	14%	21%	57%	6%
2-3 læger	64%	60%	59%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	19%	17%	26%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, 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	184	194	188	8.399		
Ja	14%	14%	21%	22%	2%	52%
Nej	86%	86%	79%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K***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	-	-	246	-		
Ja	-	-	29%	-	-	-
Nej	-	-	71%	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

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

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K, 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
	253	291	257			
Fem stjerner (enestående)	30%	32%	23%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	60%	54%	67%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	8%	11%	9%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	2%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	10%	13%	10%	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 ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	76	14	10	49
	2-3 besøg	58	29	13	84
	4-9 besøg	58	36	7	92
	Mere end 9 besøg	61	17	22	18
Ugedag	Mandag	51	31	18	45
	Tirsdag	72	22	7	46
	Onsdag	58	29	13	55
	Torsdag	61	30	9	33
	Fredag	62	24	14	37
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	62	31	7	102
	Nej	63	23	14	151
Søgt information	Har søgt information	59	29	12	86
	Har ikke søgt information	64	25	11	165
Køn	Mand	62	28	10	210
	Kvinde	62	21	17	42
Bopæl	Indenamtspatienter	61	27	11	233
	Udenamtspatienter	76	14	10	21
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	59	18	24	17
	40-59 år	63	22	15	54
	60-69 år	71	23	5	73
	70-79 år	61	30	9	70
	80 år eller mere	50	37	13	38
Modersmål	Dansk	62	26	12	243
	Ikke dansk	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	26	11	236
	Pårørende	57	29	14	14
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	63	27	11	256

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	10	2	50
	2-3 besøg	84	13	2	82
	4-9 besøg	82	15	3	92
	Mere end 9 besøg	94	6	0	17
Ugedag	Mandag	80	17	2	46
	Tirsdag	87	13	0	47
	Onsdag	89	9	2	56
	Torsdag	88	6	6	32
	Fredag	92	8	0	36
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	14	3	100
	Nej	87	11	2	152
Søgt information	Har søgt information	86	14	0	87
	Har ikke søgt information	85	11	4	162
Køn	Mand	88	10	1	208
	Kvinde	74	21	5	43
Bopæl	Indenamtspatienter	87	11	2	232
	Udenamtspatienter	71	19	10	21
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	76	12	12	17
	40-59 år	90	8	2	52
	60-69 år	86	12	1	73
	70-79 år	89	11	0	70
	80 år eller mere	79	15	5	39
Modersmål	Dansk	85	12	2	243
	Ikke dansk	100	0	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	12	2	233
	Pårørende	81	13	6	16
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	85	12	2	255

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	8	4	50
	2-3 besøg	91	8	1	80
	4-9 besøg	89	11	0	94
	Mere end 9 besøg	82	18	0	17
Ugedag	Mandag	77	19	4	47
	Tirsdag	98	2	0	46
	Onsdag	89	9	2	55
	Torsdag	91	9	0	33
	Fredag	92	8	0	36
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	86	13	1	99
	Nej	90	9	1	154
Søgt information	Har søgt information	91	8	1	88
	Har ikke søgt information	86	12	1	161
Køn	Mand	89	10	1	211
	Kvinde	85	13	3	40
Bopæl	Indenamtspatienter	88	10	1	232
	Udenamtspatienter	86	14	0	21
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	76	18	6	17
	40-59 år	91	6	4	53
	60-69 år	93	7	0	71
	70-79 år	90	10	0	72
	80 år eller mere	82	18	0	38
Modersmål	Dansk	88	10	1	242
	Ikke dansk	100	0	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	9	1	233
	Pårørende	80	20	0	15
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	88	11	1	255

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96	4	0	46
	2-3 besøg	97	3	0	78
	4-9 besøg	97	3	0	90
	Mere end 9 besøg	94	6	0	18
Ugedag	Mandag	93	5	2	42
	Tirsdag	98	2	0	45
	Onsdag	96	4	0	52
	Torsdag	97	3	0	31
	Fredag	97	3	0	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	99	1	0	101
	Nej	94	5	1	143
Søgt information	Har søgt information	99	1	0	81
	Har ikke søgt information	94	4	1	161
Køn	Mand	97	2	1	203
	Kvinde	95	5	0	40
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	1	224
	Udenamtspatienter	100	0	0	21
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	100	0	0	15
	40-59 år	94	6	0	50
	60-69 år	95	5	0	66
	70-79 år	97	1	1	72
	80 år eller mere	95	3	3	40
Modersmål	Dansk	97	3	1	234
	Ikke dansk	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	3	1	224
	Pårørende	100	0	0	16
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	96	3	1	247

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	5	12	41
	2-3 besøg	75	18	8	80
	4-9 besøg	72	23	5	87
	Mere end 9 besøg	76	12	12	17
Ugedag	Mandag	71	13	16	38
	Tirsdag	86	9	5	43
	Onsdag	74	26	0	53
	Torsdag	69	22	9	32
	Fredag	71	17	11	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	73	22	5	96
	Nej	78	12	10	139
Søgt information	Har søgt information	80	15	5	81
	Har ikke søgt information	74	17	10	151
Køn	Mand	77	15	8	198
	Kvinde	69	19	11	36
Bopæl	Indenamtspatienter	75	17	9	218
	Udenamtspatienter	94	6	0	18
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	77	8	15	13
	40-59 år	77	21	2	48
	60-69 år	75	16	9	68
	70-79 år	75	17	7	69
	80 år eller mere	81	6	14	36
Modersmål	Dansk	77	15	8	227
	Ikke dansk	25	50	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	16	7	218
	Pårørende	62	15	23	13
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	76	16	8	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	80	14	6	51
	2-3 besøg	83	13	4	84
	4-9 besøg	82	16	2	94
	Mere end 9 besøg	76	12	12	17
Ugedag	Mandag	75	21	4	48
	Tirsdag	88	10	2	48
	Onsdag	82	13	5	55
	Torsdag	82	18	0	33
	Fredag	86	5	8	37
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	14	6	101
	Nej	82	15	4	157
Søgt information	Har søgt information	80	17	2	87
	Har ikke søgt information	82	13	6	168
Køn	Mand	83	14	3	214
	Kvinde	72	16	12	43
Bopæl	Indenamtspatienter	80	15	5	239
	Udenamtspatienter	90	5	5	20
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	56	31	13	16
	40-59 år	83	11	6	54
	60-69 år	91	8	1	74
	70-79 år	83	14	3	71
	80 år eller mere	71	21	7	42
Modersmål	Dansk	81	14	4	250
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	13	5	238
	Pårørende	75	19	6	16
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	81	14	5	261

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	85	9	6	34
	2-3 besøg	85	11	4	73
	4-9 besøg	86	11	4	85
	Mere end 9 besøg	78	22	0	18
Ugedag	Mandag	80	12	7	41
	Tirsdag	87	11	3	38
	Onsdag	90	6	4	51
	Torsdag	82	14	4	28
	Fredag	90	10	0	31
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	11	7	90
	Nej	85	13	2	131
Søgt information	Har søgt information	84	15	1	74
	Har ikke søgt information	83	11	6	144
Køn	Mand	86	10	3	181
	Kvinde	76	16	8	38
Bopæl	Indenamtspatienter	84	12	4	201
	Udenamtspatienter	85	10	5	20
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	69	15	15	13
	40-59 år	93	5	2	44
	60-69 år	86	13	2	63
	70-79 år	83	12	5	66
	80 år eller mere	76	21	3	33
Modersmål	Dansk	84	12	4	212
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	4	203
	Pårørende	77	15	8	13
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	84	12	4	223

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	9	0	46
	2-3 besøg	90	7	2	81
	4-9 besøg	88	10	2	93
	Mere end 9 besøg	94	0	6	18
Ugedag	Mandag	75	20	5	44
	Tirsdag	95	2	2	43
	Onsdag	95	4	2	56
	Torsdag	91	6	3	34
	Fredag	92	5	3	37
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	87	10	3	103
	Nej	91	7	3	148
Søgt information	Har søgt information	89	10	1	84
	Har ikke søgt information	89	7	4	163
Køn	Mand	90	7	2	208
	Kvinde	85	10	5	41
Bopæl	Indenamtspatienter	88	9	3	230
	Udenamtspatienter	100	0	0	21
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	80	20	0	15
	40-59 år	92	6	2	50
	60-69 år	89	8	3	72
	70-79 år	89	7	4	72
	80 år eller mere	93	5	3	40
Modersmål	Dansk	89	8	3	242
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	8	3	232
	Pårørende	93	7	0	14
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	89	8	3	253

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	74	16	10	31
	2-3 besøg	81	15	4	54
	4-9 besøg	83	14	3	69
	Mere end 9 besøg	62	15	23	13
Ugedag	Mandag	71	23	6	31
	Tirsdag	89	11	0	28
	Onsdag	85	15	0	41
	Torsdag	83	13	4	24
	Fredag	77	13	10	30
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	12	8	76
	Nej	80	16	5	103
Søgt information	Har søgt information	87	8	5	61
	Har ikke søgt information	76	17	7	113
Køn	Mand	83	13	4	144
	Kvinde	66	19	16	32
Bopæl	Indenamtspatienter	81	14	6	161
	Udenamtspatienter	69	19	13	16
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	58	8	33	12
	40-59 år	71	21	9	34
	60-69 år	85	13	2	53
	70-79 år	84	14	2	50
	80 år eller mere	85	12	4	26
Modersmål	Dansk	80	14	6	173
	Ikke dansk	100	0	0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	15	7	166
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	80	14	6	179

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	13	87	83
	4-9 besøg	29	71	90
	Mere end 9 besøg	20	80	15
Ugedag	Mandag	19	81	31
	Tirsdag	16	84	31
	Onsdag	22	78	50
	Torsdag	29	71	28
	Fredag	24	76	25
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	21	79	82
	Nej	22	78	104
Søgt information	Har søgt information	22	78	69
	Har ikke søgt information	22	78	116
Køn	Mand	23	78	160
	Kvinde	16	84	25
Bopæl	Indenamtspatienter	23	77	170
	Udenamtspatienter	6	94	16
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	9	91	11
	40-59 år	9	91	33
	60-69 år	17	83	60
	70-79 år	29	71	52
	80 år eller mere	34	66	29
Modersmål	Dansk	22	78	180
	Ikke dansk	0	100	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	20	80	173
	Pårørende	45	55	11
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	21	79	188

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	25	75	51
	2-3 besøg	22	78	81
	4-9 besøg	36	64	85
	Mere end 9 besøg	47	53	17
Ugedag	Mandag	15	85	47
	Tirsdag	34	66	44
	Onsdag	43	57	49
	Torsdag	19	81	31
	Fredag	33	67	36
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	32	68	94
	Nej	28	72	149
Søgt information	Har søgt information	37	63	82
	Har ikke søgt information	25	75	160
Køn	Mand	34	66	201
	Kvinde	7	93	43
Bopæl	Indenamtspatienter	28	72	225
	Udenamtspatienter	38	62	21
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	0	100	16
	40-59 år	27	73	51
	60-69 år	40	60	70
	70-79 år	22	78	67
	80 år eller mere	38	63	40
Modersmål	Dansk	29	71	236
	Ikke dansk	20	80	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	30	70	226
	Pårørende	25	75	16
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	29	71	246

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84	16	50
	2-3 besøg	93	7	84
	4-9 besøg	95	5	91
	Mere end 9 besøg	89	11	18
Ugedag	Mandag	85	15	48
	Tirsdag	89	11	45
	Onsdag	96	4	54
	Torsdag	91	9	34
	Fredag	94	6	35
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	88	12	99
	Nej	92	8	155
Søgt information	Har søgt information	93	7	88
	Har ikke søgt information	88	12	165
Køn	Mand	93	7	212
	Kvinde	74	26	43
Bopæl	Indenamtspatienter	90	10	237
	Udenamtspatienter	90	10	20
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	71	29	17
	40-59 år	92	8	53
	60-69 år	92	8	73
	70-79 år	96	4	72
	80 år eller mere	85	15	40
Modersmål	Dansk	90	10	247
	Ikke dansk	80	20	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	235
	Pårørende	94	6	17
Afdeling i alt	Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	90	10	257

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer


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

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

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

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


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Der var ingen steder, jeg kunne amme mit barn, men jeg skulle bruge en af stuerne.*


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

 *Meget fint. Næsten ingen ventetid og en enkelt gang endda før tiden.*


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

 *Da jeg er pensioneret, har det ingen eller kun ringe betydning.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Har kun været der een gang, og der var der lidt over 60 min. ventetid.*


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

 *Når man har en tid sker det ofte, at den overskrides meget.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Er indstillet på ventetid.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Overfyldt venteværelse med dårlig belysning. Loftsbelysningen fungerede ikke. Ingen vidste, hvor kontakten var, så pæren blev ikke skiftet trods henvendelse til personalet.*

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

 *Venter altid en rum tid på at komme ind til lægen.*

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

 *Blev relativt kort tid efter ankomsten kontaktet af sygeplejerske og behandlingen kunne påbegyndes.*

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

 *Ventetiden er jo altid lang.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Normalt ingen ventetid, men sidste gang var slem.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



I forbindelse med scientigrafisvar (om der var/ ikke var metastaser) var en ventetid på 1 1/2 time lang.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg var ventet, da jeg kom, og jeg kom straks til (sidste gang). Første gang var der lidt ventetid.

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



Aflysning 14.00 efter at være mødt fastende kl. 09.30.

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



Hovedreglen er ventetid 30-60 min.

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



De to første besøg meget lang ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



På grund af anden patient (akut) måtte jeg vente over en time.

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



Første gang 45 min. Anden gang 75 min.

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



Ved forrige besøg syntes der at mangle læger.

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



Godt med læsestof og drikkevarer gør, at ventetiden ikke er generende.

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



Meget kort ventetid.

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



Ingen generende ventetid.

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



Det var meget forskelligt, men jeg kan godt acceptere lidt ventetid - det er jo ikke altid let at få det hele til at gå gnidningsløst.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Men det kan nok undertiden være vanskeligt for ambulatoriet at disponere tiden.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ventetid på 10-20 min. kan man udemærket tage uden gener.

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



Første gang, for ca. et år siden, var der ventetid ved henvendelsen (efter den aftalte tid).

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



Når man har gigt og smerter og astma, er ventetid altid lang.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Over to timers ventetid ved sidste besøg.

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



Der var kun Se og Hør og andre af samme slags og så Jyllands Postens orange sider.

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



Nogle gange rimelig ventetid andre gange, bl.a. ved den sidste konsultation, urimelig lang ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



En enkelt gang over 60 min.

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



Når man får tid må man kunne komme til.

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



Har een gang ventet i en halv time.

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



Næstsidste besøg ca. 2 timers ventetid, der blev meget undskyldt med løfte om bedre forhold næste gang, hvad der også blev.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Under 30 min. Blade til at læse i + man kan se, at de har travlt.

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



Ventetiden var lang, men jeg var forberedt.

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



Hvis ventetid skyldes uforudset behandling så ok, hvis dårlig planlægning - uacceptabelt.

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



Ja højeste ventetid ca. 60 min.

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



Ca. 1 times ventetid ved første besøg.

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



Et par gange var jeg 'glemt' i systemet.

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



Det var ret hurtigt overstået.

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



Kun været til ambulant undersøgelse 1 gang.


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



Stort set udmærket.

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


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Ved seneste besøg var apparaturet til undersøgelsen af min blære ikke optimalt. Der var problemer med belysningen.*


Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Nej, de havde ikke læst journalen forinden. Brugte besøgstiden til at studere journalen.*


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

 *Jeg har oplevet, at lægen måtte kigge i journalen for at se, hvad mit problem egentligt var! Bortset fra det var han skam kompetent.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Havde helt styr på det, havde sat sig ind i, hvad vi talte om ved sidste besøg.*

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

 *Den fornemmelse jeg har, er at de var velforbereede.*


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

 *Lægerne syntes at være vidende om min sygdom.*


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

 *Især når det var læge NN.*

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

 *De vidste præcis, hvad det drejede sig om.*

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

 *Bortset fra et enkelt tilfælde, hvor jeg skulle have et vigtigt svar på en undersøgelse. De relevante papirer var ikke fundet frem, og jeg blev forsøgt beroliget med lægens 'kvindelige intuition'. Det var ikke godt nok.*

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

 *Den 'nye' læge virkede uforberedt.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lægerne virkede kolde.

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Brugte ikke de papirer, jeg udfyldte hjemmefra.

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



Ved forrige besøg var lægen helt uforberedt.

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



Lægen kendte min sygdom.

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



Altid er journalen medbragt.

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



Det kan man ikke vide eller se.

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



Ja, jeg har følt, at lægen var godt forberedt og velorienteret om min sygdoms stade og mulige behandling.

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



Der tales ikke til en.

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



Lægerne skal gerne være forberedte på, hvem de skal undersøge.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ja, de havde tydeligvist læst journalen + talt sammen på 'morgenmøde'.

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



Ja, fik en udmærket forklaring om sygdomens foløb og gener efter operationen.

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



Ja! - På nær en enkelt læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Vidste ikke helt, hvilken læge jeg skulle ind til, men fandt hurtigt ud af det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Journalerne fra Kommune Hospitalet var ikke ankommet. Resultat: ingen behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Bortset fra et enkelt kontrolbesøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Efter 2 lægesamtaler aflystets operationen, umiddelbart efter de 2 forgående samtaler, af 3. læge. Det virkede ikke som teamarbejde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Altid samme læge og lyttede med interesse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Mon ikke! Søde, rare og kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Bevirkningerne fra ordineret medicin vakte ikke større interesse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De virkede meget imødekommende men stressede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja meget opmærksomt og kommer altid med gode forslag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var en udmærket/god dialog mellem lægen og undertegnede, og lægen lyttede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Især når det var læge NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Lovede snarlig indkaldelse til undersøgelse. Endnu i dag ingen besked.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Uden særlig føling med patient.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja, men de havde alle travlt med at komme videre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Såvel lægen som jeg selv drøfter i god og hyggelig atmosfære.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja, meget forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg var lidt bevidstløs og lægen sagde, at jeg skulle trække vejret dybt, og jeg kunne det ikke! Og jeg kunne heller ikke sige noget!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det må jeg sige at de gjorde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



For travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



De lytter, stiller spørgsmål og kommer med deres teori - virker forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Læger lytter gennemgående for lidt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg sagde ikke noget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja! - På nær en enkelt læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



De tog sig godt af mit barn, mens jeg blev scannet.

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



Ja og hjælpsomme.

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



Har ikke så meget med dem at gøre.

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



Personalet virkede kompetente.

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



Især når det var sygeplejerske NN.

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



Med kun en enkelt undtagelse.

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



Mener ikke, at jeg var i kontakt med plejepersonalet.

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



Sygeplejersken der modtog mig forekom kompetent og var meget venlig.

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



Virker uhyre kompetente og flinke. altid meget venlige.

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



Dygtige og venlige.

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



Jeg har kun godt at sige om plejepersonalets hjælp og vejledning.

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



Sygeplejerskerne specielt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Søde og imødekommende over for een.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ja, de vidste tydeligt, hvad de skulle lave - og svarede hurtigt på spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



NN har altid været sød og hjælpsom samt givet god information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ja, på nær en enkelt gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand























Yderst kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

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

-  *Jeg skulle møde kl. 09.30, men jeg havde ikke fået besked om, at jeg skulle drikke meget, inden jeg kom på hospitalet. Derfor skulle jeg drikke meget, inden urinen blev målt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Lang ventetid på læge - mere end en halv time liggende på briksen. Tidligere havde lægen midt i behandlingen talt i telefon med kollega, der skulle have råd.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Nej, måtte yderligere vente i selve undersøgelsesrummet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det ved jeg ikke, hvad jeg skal svare på, for jeg mener, at vi må acceptere ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Er sjældent til andet end undersøgelse og samtale med lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden virkede ikke generende, og kan nok ikke være anderledes, når flere personer skal involveres.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Kun ved scanning var der gentagende ventetid, da jeg kunne se lægen stå uden for lokalet og tale med en kollega i ca. 25 min. før han kom ind og lavede scanning i 5-10 min.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Nogen ventetid kan vel ikke undgås, om det er generende er vel en helt individuel opfattelse - jeg har ikke opfattet den som væsentlig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ved to besøg var der ikke tv til at følge med i undersøgelsen og lejet faldt sammen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand

-  *Maj 2005 - undersøgelser + katateropsætning tog mange timer, ca. 4, uden vi var forberedte på det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ingen ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Dem har jeg undgået.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Der er ingen ventetid, som er generende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Nej, for man havde lige glemt, at jeg skulle have taget blodtrykket først.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ingen ekstra undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ventede 5 timer fra indledende undersøgelser til slutundersøgelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *De få gange jeg har været til noget uden for ambulatoriet, har der næsten ingen ventetid været.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har ikke haft prøvetagning eller røntgen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har skulle vente i lidt over en time forrige gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ja, 'gled' fra det ene til det andet. Modtageren var orienteret om, hvad der skulle ske. De hele foregår på samme dag, så man ikke skal køre efter 'bare' at få taget blodprøver.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden var 15 min. eller lidt mindre.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Man kunne godt indkalde med fyldt blære, så jeg ikke skulle vente 1½ time, til blæren var fyldt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand













I det store hele ok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

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

-  *Da jeg ikke synes, at jeg har fået nok information, om det jeg fejler.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var ikke mulighed for behandling, og det var jo ikke ligefrem det, jeg havde brug for at få at vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Informationen kunne have været bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Da jeg i sin tid startede i ambulatoriet og gik til forskellige undersøgelser osv. blev jeg godt behandlet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg glemte at spørge angående tid for ekstra blodprøver og urinopsamling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Synes jeg har fået tilfredsstillende information hele forløbet igennem-*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Især når det var læge NN. + sød sekretær.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Man taler meget på lægesprog, og det forstår man ikke altid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fik forklaret, hvad det drejede sig om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg er ikke god til at spørge om uddybende info og måske alt for autoritetstro.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Bedst ved sidste besøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ville gerne have haft mere information om operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, under sygdommen - ikke kateterdelen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Gælder forrige besøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Alt blev mig oplyst og informeret mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Uklarhed angående tid og plan fremover.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



I nogen grad afhængigt af, hvor meget man selv spørger og engagerer sig i forholdene.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Svar på undersøgelse straks og dato for ny undersøgelse fastsat.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg fik ikke noget at vide.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Meget godt! Især sygeplejerskerne var gode til at informere. lægen var også god. Meget præcis!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, jeg har fået den information hver gang om min sygdoms stade og mulige behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Meget lidt snak. Tavs læge.

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



Der bliver ikke altid sagt det samme fra de forskellige læger.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Resultat af knoglescientografiundersøgelsen var ikke krystalklart.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Meget grundige, og talte alm. dansk og ikke kun lægesprog.

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



Nej, for jeg får ikke altid den information som jeg burde have at vide.

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



Som 'stamgæst' kender man jo rutinerne.

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



Første læge jeg var inde ved, kunne jeg ikke helt forstå, hvad sagde, men ellers meget sød.

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



Ringede bagefter selv til den henviste afdeling for uddybelse af behandling.

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



Lægerne leverede særskilt en fin information. Det passede bare ikke sammen.

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

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



Efter godt 2 års forløb kan de enkelte samtaler ikke kædes sammen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det var der, har dog kun haft kontakt med fire personer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Medicineringens virkemåde er beskrevet på 2 forskellige måder.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Da mange forhold er komplekse, kan der sagtens ses lidt forskelligt på tingene. Jeg vil ikke stille mig tilfreds med færdigsyede standardsvar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har aldrig fået at vide, om det er kræft eller hvad.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det var meget vanskeligt at komme igennem med en undersøgelse i år, da min sygdom blussede op igen.

I 2001 fik jeg konstateret prostatakræft, og sammen med afdelingen besluttede jeg at få det hormonproducerende væv i testiklerne opereret ud.

Det skulle være overstået efter ca. 14 dag, hvilket det tilsyneladende også var, men efter ca. to en halv til tre uger begyndte pungen at vokse og blive meget smertefuld og næsten dobbelt så stor. Jeg kom så op på afdelingen eller ambulatoriet, det kan jeg ikke huske, men lægen kiggede bare på pungen, og sagde, at der bare var tale om en blodansamling, der ville fortage sig af sig selv, han hverken følte på pungen eller scannede den. Jeg måtte tage hjem med min meget smertende pung. To dage efter, da jeg var på badeværelset, og tog mine underbenklæder ned, drev blod og materie ned af mit højre ben. Vi tilkaldte hjemmeplejen, der ringede til afdelingen, og den spurgte om de var sikker på at det var materie i udflåddet. Det var hjemmeplejen helt sikker på, og jeg blev kørt på afdelingen, og opereret om eftermiddagen, og fik resten af testiklerne fjernet, men da der var stafylokokker i sårene, kunne de ikke syes sammen, men skulle hele af sig selv, og da det ikke er til at ligge en forbindelse der, gik jeg i to måneder med en løs forbindelse, holdt på plads af elastikkenklæder, der skarvede op i lysken. Det var meget ubehageligt. Det videre forløb var meget kompliceret. Det vil jeg undlade at berette om. Før jeg blev opereret første gang deltog jeg som patient i en lægeeksamen, det var en meget interessant oplevelse.

Min prostatakræft har så været i ro, og mit PSA tal været nul.

Ved blodprøve hos min egen læge i sommers, var mit PSA tal steget, og det blev jeg jo meget forurologet over, og ringede på ambulatoriet. Der fik jeg at vide, at det kunne være fordi, at blæren ikke havde været ordentligt tømt ved blodprøvetagningen, eller at jeg havde noget blærebetændelse. Den forklaring troede jeg ikke på, og en hurtig urinprøve ved min læge viste ikke blærebetændelse.

Ikke engang min egen læge kunne få en undersøgelse igennem, men efter nogle forsøg fik jeg en tid.

Jeg er en del bekymret for fremtiden, da det er mig der må lave det meste herhjemme, idet min kone blev delvis lam i det ene ben efter en epiduralbedøvelse, da der i forbindelse med indoperation af en knæprotese opstod en blødning i rygraden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Vurderinger af sygdommens alvor var lidt forskellig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



De var enige i forløbet, og der var ikke noget overlap.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



Ja, jeg synes alle virkede velforberedte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Forskel i ventetid på resultat af ventetid.












Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?


-  *Jeg kan ikke forestille mig, at det kan blive bedre. Jeg er meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Personalet virkede kompetente og dygtige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Overhovedet ikke. Lovet operationstidspunkt udsat ca. 2 måneder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har fået en hurtig og kompetent behandling, og kan nu, bortset fra en enkelt pille pr. dag, leve normalt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Efter indsat kateter hjemsendt i 22 døgn (m. en del problemer). Ved udtagningen erkendes hjemsendt ved en fejl.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg mener en gang imellem, at man skulle vælge en anden behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Bortset fra nogen ventetid på at få behandlingen ordnet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Havde aftalt tid d. 24/11, men den blev annulleret efter besøget 14/10.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Alt for lang tid inden behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand

-  *Een gang var en læge alt for hård! Andre kan gøre det smertefrit.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fik opsat spiral i prostata. Spiralen forskubbede sig og skulle ud igen 2 måneder senere. Skulle komme ud som en blød snor, men blev med vold trukket ud som hel spiral, ca 8 mm. i diameter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg er i tvivl om, lægerne har bedømt ændringer i laboratorieværdier for ca. 2 år siden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Meget fin behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun mødt venlighed i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det går godt nu, men jeg ved ikke, hvordan det vil gå senere.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Indtil i sommer ja, men det var alt for svært at komme til undersøgelse igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Øjeblikkelig rekvirering af piller fra sygehusets apotek.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ja, de slipper ikke én, før de med sikkerhed har fundet diagnosen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Nej, ikke altid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Bortset fra udsigt til 1-1½ års ventetid på operation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Men ventetiden fra min første undersøgelse og til den næste er alt for lang. 2½ måneder i uvished er for længe.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja, men jeg er godt nok kaldt ind til 2 fuldstændigt identiske undersøgelser, i stedet for den de begge gange mente jeg skulle have.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *For lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser (scanninger) og svar.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Som sagen er, ja.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Hvilken kontakt der er mellem min læge og afdelingen vides ikke. Jeg har givet tilladelse til, at min læge orienteres om sygdommens forløb.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Har ikke kontaktet min praktiserende læge efter, at jeg har været på Skejby.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fik hurtigt en tid i sin tid da egen læge sendte henvisning til ambulatoriet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Bunder i, at jeg glemte at spørge. Jeg regnede med, at lægen fik besked, men jeg har fået direkte besked.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ved sidste behandlig blev første anmodning af henvendelsen ikke imødekommet, hvorefter en rykker herpå blev besvaret. Så fra første henvisning til konsultation gik der 2 1/2 måned.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Henvisningen til Skejby skete fra Kommunehospitalet, hvor jeg var indlagt. Egen læge er blevet orienteret om min sygdom, og han er tilfreds på mine vegne med handlingsforløbet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Har ikke haft brug for lægekontakt endnu.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Lægen har hurtigt fået besked.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har ikke kontakt med min læge vedrørende sygdommen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det tog for lang tid, før min læge fik besked.

Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg har ikke haft kontakt med min egen læge efter behandling.

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



Egen læge fik ikke meddelelse om mit besøg - resultater.

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



Ved ikke, da jeg ikke har talt med min læge endnu.

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



Min læge kontaktede Skejby afdeling K vedr. unrinprøve. Det blev aftalt, at der skulle foretages en scanning. Der var 3 måneders ventetid, og da jeg blev kaldt ind til lægen, mente hun ikke, det var nødvendigt med en undersøgelse, da det kun var to år siden sidst. Det ville jeg gerne have haft besked om. Og på mit spørgsmål om hvorfor de havde indkaldt mig var svaret, at min læge nok havde talt med en uerfaren læge.

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



Så vidt jeg ved, får praktiserende læge blot orientering - er lidt i tvivl - virker ikke som om, at der er egentlig kontakt.

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



Alt er blevet overført til min læge.

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



Den har jeg ikke oplevet.

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














Jeg synes, at der skal ventes længe i ambulatoriet på at få svar fra en læge. Jeg starter først i røntgenafdeling, tid ialt ca. 30 min., derefter ventes der 2-3 timer i ambulatoriet for at få resultatet fra en læge - det er træls.

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



Ventetiden til den næste undersøgelse er uacceptabel lang! over 2 måneder.

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

-  *Som sagt ved jeg ikke, om jeg har kræft.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er af den overbevisning, at min egen læge er godt informeret om min sygdoms akutte stade.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Forvirring omkring bestilling af scanning inden besøg i ambulatoriet (af egen læge).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Afdelingen havde ikke modtaget svar fra egen læge, selvom det var sendt afsted.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har endnu ikke været ved egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, min læge har orienteret om det tidligere forløb, så man ikke skal starte på bar bund, når man møder lægen på afdelingen for første gang. Det er rart. Lægen spørger dog ind for at danne sig sit eget billede af situationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Manglende besked fra sygehuset til egen læge om en blodprøve om hvad, der skulle tages.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg måtte selv rykke egen læge for svar på undersøgelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Behandlingsforløbet aftales med ambulatoriet/sengeafdelingen, så hvad der tilflyder egen læge vides ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har ingen læge kun et lægecenter.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg føler ikke, at min egen læge tager tingene helt seriøst.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Men der har ikke været brug for opfølgning hos egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand




Kontakten er formidlet via udenamtssygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

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

 *Jeg føler, at lægen og det øvrige personale er velkvalificeret. Personalet har travlt, men har altid tid til at besvare eventuelle spørgsmål. Stor ros.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det er mit indtryk, at man får en god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fordi der ingen kontakt var mellem lægen i afdelingen og mig. Selvom jeg har fået udskrevet for meget penicilin. Noget jeg slet ikke måtte få.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg er godt tilfred. Jeg er jo ikke den eneste patient.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Føler at i ser mig/så mig som et menneske og ikke bare et nummer i køen. Samt taget smerter alvorligt. Lægerne er meget forstående og forklarede hvad de lavede.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg er imponeret over den venlighed, omhu og tillidsvækkende behandling jeg har fået af både plejepersonale og læger - trods travlhed.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Alt fungerer. Dygtigt og venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kompetent personale, der virkede interesserede i at hjælpe. Ventetiden inden, både i venteværelset og fra henvisningen fra egen læge, trækker dog noget ned.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Modtagelsen er meget behjælpelig med både det ene og det andet.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Grundet rimelig tilfredshed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

-  *Fordi jeg synes, at kontakten med afdelingen stort set har været tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har fået en rimelig god og kvalificeret behandling. 'Enestående' er jo et voldsomt ord.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Alt har fungeret perfekt!
God information, flike mennesker, interessante mennesker.
Alt i alt en god oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg kan sammenligne med andre. Skejby i top. Et andet sygehus i top. Et tredje noget helt mæg ved indlæggelse og ambulant.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Undersøgelse og indlæggelse var præget af, at man var 1 time og 15 min. forsinket, og at man skulle lukke Dagkirugi kl. 17.00. Læge der undersøgte mig kunne jeg ikke rigtigt forstå.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Er tilfreds med behandlingen og det kompetente personale men utilfreds med den urimelige ventetid, hvor man end ikke kunne læse den medbragte bog p.g.a. dårlig belysning. Overfyldt rum hvor portørerne suser igennem med deres vogne (løbejul) m.v.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det trækker ned, at meddelelsen 'du har kræft!' blot blev fyret af på gangen som en velkomsthilsen ved mit tredje besøg, inden vi fandt et tomt rum til en samtale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Er blevet behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg føler mig godt behandlet. Personalet er lyttende, venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Altid god behandling trods ventetid inden man ser lægen.

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



Det eneste problem for mig er den lange ventetid.

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



For meget ventetid.

For kirugisk orienteret - 'kan vi skære det væk eller ej?'. Der er flere aspekter af ens sundhedstilstand som man godt kan tage sig af - også selvom man er læge på en kirugisk afdeling.

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



Enestående er det ikke helt paradisisk? Godt med pil opad er dækkende.

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



Jeg mødte en meget venlig og velforberedt læge, og jeg håber, at hvis det bliver aktuelt at tale med same læge.

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



Fordi personalet er meget imødekommende og ligeledes lægerne, samt at man konsulteres af samme læge.

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



Det fungerer jo meget godt.

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



Blev godt informeret.

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




Når det er den samme læge hver gang (det har det heldigvis været nogle gange). Det har stor betydning, især når patienten er 80 år og dement.

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




God behandling.

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

 *Fordi jeg altid har befundet mig godt på afdelingen, når jeg har været på 'besøg'. Har ikke haft grundlag for hospitalsskræk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Et godt indtryk og hjælpsomme personer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Jeg har aldrig været indlagt på et hospital og var derfor meget bange, men blev meget glad for Jeres forståelse og smil - tak - tak.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *I er gode at tale med.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Man bliver vel informeret.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Fordi jeg var tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har hos NN fået en enestående støtte og vejledning omkring min prostatacancer. Han har i et kompliceret diagnostiseringsforløb holdt hovedet koldt og tilbagevist en forkert diagnose stillet på en privat klinik. NN og de tilknyttede sygeplejersker og sekretærer fortjener også meget stor ros for deres professionalisme og indlevelse og omsorg.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kompetent personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Jeg føler, at både læger og personalet er specialister inden for deres fag.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har ikke været under behandling i afdelingen i så lang tid. Indtil nu er jeg meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Over middel, men som sagt er det første gang.

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



Jeg synes, jeg får forskellige udsagn. Den ene gang skal jeg opereres, næste gang undersøges og nu er aftalen d. 24/11 annulleret, og jeg har ikke nogen ny aftale.

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



Har været godt tilfreds med kontakten.

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



Hele mit forløb fra konstatering af sygdom over indledende samtale, operation og opfølgning har fungeret yderst tilfredsstillende for mig.

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



Der skal gerne være hurtig behandling.

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



Lægen og plejepersonalet udviste stor kompetence. Det var meget betryggende.

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



Kunne være lidt bedre i betragtning af min alder (snart 91 år).

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



De personer jeg var i kontakt med var opmærksomme og venlige.

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



*Hurtig kyndig arbejdsgang.
God information og vejledning.
Senere telefonkontakt rigtig godt.*

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














Blev mødt med venlighed over alt.

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



*Kompetent, imødekommende og opmærksom kontakt med/fra læger og plejepersonale.
Anbefaling: Ventefaciliteter bør udbygges/gøres mere oplivende.*

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

-  *Jeg synes, at jeg fik en god behandling de to gange, jeg var der.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *- Ud fra den kontakt/behandling jeg har fået indtil nu, har behandlingen været i orden i alle henseender.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Dejlig oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har udelukkende mødt søde, rare og venlige personer ved alle besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fem stjerner er der kun brug for, hvis jeg er kritiskløs, og det er jeg ikke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Venlig dame, men fik kun få oplysninger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Tempoet er højt, og man skal være velforberedt som patient, ellers kan der godt glippe et og andet. Og ventetid er vel en konsekvens af en stram tidsplan, der alligevel ikke kan overholdes. Ellers er alt til 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *God information om nødvendigheden af MR scanning. God information om deltagelse i forskningsprojekt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Ventetiden.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fin service. God ide at nedbringe ventetider.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg har fået en god behandling af et dygtigt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



På grund af uforberedt ventetid. I det hele taget blot ventetiden.

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



Jeg synes, jeg bliver godt behandlet af alle.

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



Læge NN er enestående at konsultere. 2 andre læger har ikke samme viden, erfaring og empati.

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



Venlighed, åbenhed, hjælpsomhed, imødekommende og korte ventetider.

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



Fortjent! Også for den friske ledende læge NN, en pryd for sin stand.

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



Jeg er altid blevet godt modtaget og behandlet til fuld tilfredshed. Det gælder for både sygeplejersker og læger.

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



Bedre venteværelsesforhold.

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



Jeg var inde på afdeling K og fik fjernet den ene nyre p.g.a. cancer. Jeg har kun rosede ord om afdelingen. Er pensioneret sygeplejerske.

Det eneste jeg ønsker mig anderledes var, at man får den samme læge, der har opereret een . Selv havde jeg kirurg NN, som fjernede min højre nyre p.g.a. cancer. Han var fantastisk tillidsfuld.

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



På grund af læge NN.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand



Fordi jeg ikke har været ude for noget uacceptabelt.

Personalet er velforberedt og tager godt imod mig, men der har været nogle lange ventetider imellem.

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



Fordi jeg intet har at påtale.

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



Det hele virker særdeles velfungerende.

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



Jeg har IKKE været på Urinvejskirurgisk Ambulatorium K, Skejby Sygehus i efteråret. På grund af ca. 15 ugers ventetid på Skejby Sygehus valgte jeg at blive undersøgt på et andet sygehus i Jylland, hvor ventetiden kun var 2 uger.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



*Godt: får tilbudt mad - er jo fastende.
Dårligt: lang ventetid på læge.*

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



Fordi jeg er blevet behandlet meget enestående af læger og sygeplejersker.

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



Venlig modtagelse og god og forståelig dialog før, under og efter undersøgelse.

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



Jeg var der to gange, og begge gange var der utroligt mange siddende i venteværelset. Jeg ved ikke, om det var fordi, de var kommet før deres tid, eller de var forsinkede.

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



Gik hjem uden egentligt at være blevet klogere på, hvad jeg skal nu!

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



Venligt personale og gode lokaler. Ikke så lang ventetid. God information.

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



Det ville have været 5 stjerner, hvis der havde været mere orden i ventetidsproblematikken.

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



Flinke og rare. God information.

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



I er venlige og dygtige.

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



Fordi jeg gennemgående var godt tilfreds.

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



Jeg synes, jeg blev behandlet professionelt af et personale, der alle vidste, hvad det drejede sig om, var velforberejdede og gav sig tid! Det eneste der manglede var aviser i venteværelset. Andre steder har de gratisaviser i hobetal.

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



Sygeplejersken gav god besked/information om det jeg spurgte om og virkede meget kompetent.

Lægerne virkede også kompetente og dygtige, men en virkede fortravlet.

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



Det er meget fint at blive mødt af en sygeplejerske, som så følger een under hele forløbet. Det giver tryghed.

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



Fordi jeg føler mig rigtig godt behandlet i ambulatoriet, og det var blevet til 5 stjerner, hvis det ikke var så svært at komme igennem med en undersøgelse efter opblussen af min sygdom, og så den til tider lange ventetid.

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



Det gik ok.

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



Læger og sygeplejersker var både kompetente, venlige, lyttende og gode til at kommunikere. Ventetiden på operationer er for lang.

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



Der har fra begyndelsen været noget sjuksk med diagnosen for min sygdom således, at behandlingen blev forsinket et halvt år.

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



God effektiv behandling.

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



Meget tavs læge. Jeg blev knap nok spurgt om hvem jeg var. Bare op med røret. Det er noget samlebåndsagtigt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Smilende personale, alle typer, gode foldere forud.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har ikke opnået dårlig behandling af læger og plejepersonale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Gerne mere gennemgående læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har de to gange jeg har besøgt ambulatoriet fået en god behandling. Er meget tilfreds med læge NN.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg giver det 'godt' fordi der stadig er en del, som jeg synes mangler, men det er bestemt ikke dårligt!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Blev i første omgang vist videre til sengeafdelingen. Kun en lille fejl - ellers 5 stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Virkede som rigtigt godt planlagt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi det var samme læge til kontrol som opererede mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Mangler en stjernegrund:

Udenlandsk læge - kunne ikke forstå og høre hvad hun sagde. Talte meget lavt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 70-79 år Køn: Mand



Min gode behandling.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Personale er imødekommende, søde, forstående og gode til at fortælle én, hvad der skal ske, når man ankommer til afdelinge.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har fået en god behandling både af læge og plejepersonale. Jeg er kræftpatient og er blevet behandlet godt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Der skal ekstra til enestående, men behandlingen var helt igennem venlig med en rar atmosfære.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kun mødt venlighed på ambulatoriet fra alle personalegrupper.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg begrundet det med, at jeg fra første gang, for 4-5 år siden, har følt mig særdeles godt behandlet af alle på afdelingen. Trygge rammer; et velforbereget møde med lægen; et forståeligt sprog. Fulgt op af møder og gode råd.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *For at rose afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Da jeg ikke har noget at klage over.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Især fordi jeg følte, at hele undersøgelsesforløbet virkede veltilrettelagt og uden ventetid. Søde og hjælpsomme medarbejdere. Jeg følte mig godt tilpas på ambulatoriet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *For jeg synes, at de var enestående og for, at jeg har stor tillid til Skejby Sygehus.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg syntes, kontakten mellem læge og patient ikke var god i og med, at jeg følte mig nedgjort og latterliggjort.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ventetid kan ikke undgås, når det drejer sig om behandling - og det kunne jo være, at det var min behandling som forsinkede lægen dernæst næste patient. Jeg har et par gange fået ændret mødetid p.g.a. af ferier eller andet. Stor ros, da man både har været venlige, forstående og imødekommende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Alt gik godt (ingen indlæggelse d.v.s. ambulans undersøgelse). Meget kompetente folk. Er ganske tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Personalet var venligt og rart. Den pleje jeg fik, var helt i orden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har ikke noget at klage over.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Alle var meget venlige og imødekommende, og gav gode informationer.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Venlige og imødekommende, men for lang ventetid til første undersøgelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har fået en enestående behandling af det samlede personale på K i hele mit sygdomsforløb.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fordi alt er absolut tillidsvækkende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Professionel behandling = godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *De var gode til at sende mig videre i systemet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Læger og sygeplejersker var altid velforberedte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



K-ambulatoriet adskiller sig ikke positivt eller negativt fra andre ambulatorier.

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



Fordi der ikke var noget at klage over.

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



For lang ventetid på fjernelse af nyresten, mange sygedage p.g.a. mange anfald.

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



Jeg har hele vejen igennem følt mig godt modtaget.

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



Kunne altid ringe til NN og NN.

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



Jeg går ud fra, at spørgsmålet kun dækker de sidste 2 år, hvor der kun har været een negativ oplevelse.

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



Afdelingen fungerer godt. Et personale der har 'tid' til at lytte og forklare. Lægerne har derimod ikke tid til ret meget, hverken lytte eller forklare. Ventetiden imellem forskellige undersøgelser (ca. 7 uger) er for lang.

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



God behandling.

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



Fordi der var den sødeste sygeplejerske sidst, som gav mig lakridser og var ret underholdende.

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



Ros: Sødt personale.

Ris: Der var ikke givet besked om aflysning af behandling. Denne meddelelse fik jeg først under samtale med lægen (Men det lykkedes personalet at finde et afbud, så jeg kunne behandles senere).

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



Blandet mening.

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



Jeg føler mine problemer bliver løst tilfredsstillende.

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



Kan overhovedet ikke holde på vandet.

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



God og venlig betjening af alle. Giver sig god tid til at høre på spørgsmål - og giver uddybende svar.

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



Jeg har ikke haft nogle følgevirkninger efter operationen, og jeg har det rigtigt godt.

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



Har altid fået en god behandling af personalet.

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



Det er kun bagateller, der er tale om. Er tilfreds med behandling og personale.

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



Fordi at alle var flinke og rare og viste hensyn til min alder. Fik et høfligt svar når jeg spurgte.

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



Bliv ved i samme arbejdsgang, ingen klager fra min side.

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



For lang ventetid. Hvorfor scanne, når man ikke tror på det, og alligevel tager prøver af lymfeknuder (ekstra ventetid, 9 uger). For lang ventetid mellem de forskellige undersøgelser og svar.

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



Prostataoperation til 5 stjerner. Øvrigt 4 stjerner. Men alt ialt absolut ros/tilfreds.

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



Generelt god behandling, men næsten altid ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi behandlingen forekom mig tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand