

Infektionsmedicinsk Ambulatorium
Skejby Sygehus

4. runde

Infektionsmedicinsk Ambulatorium

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. 581

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:

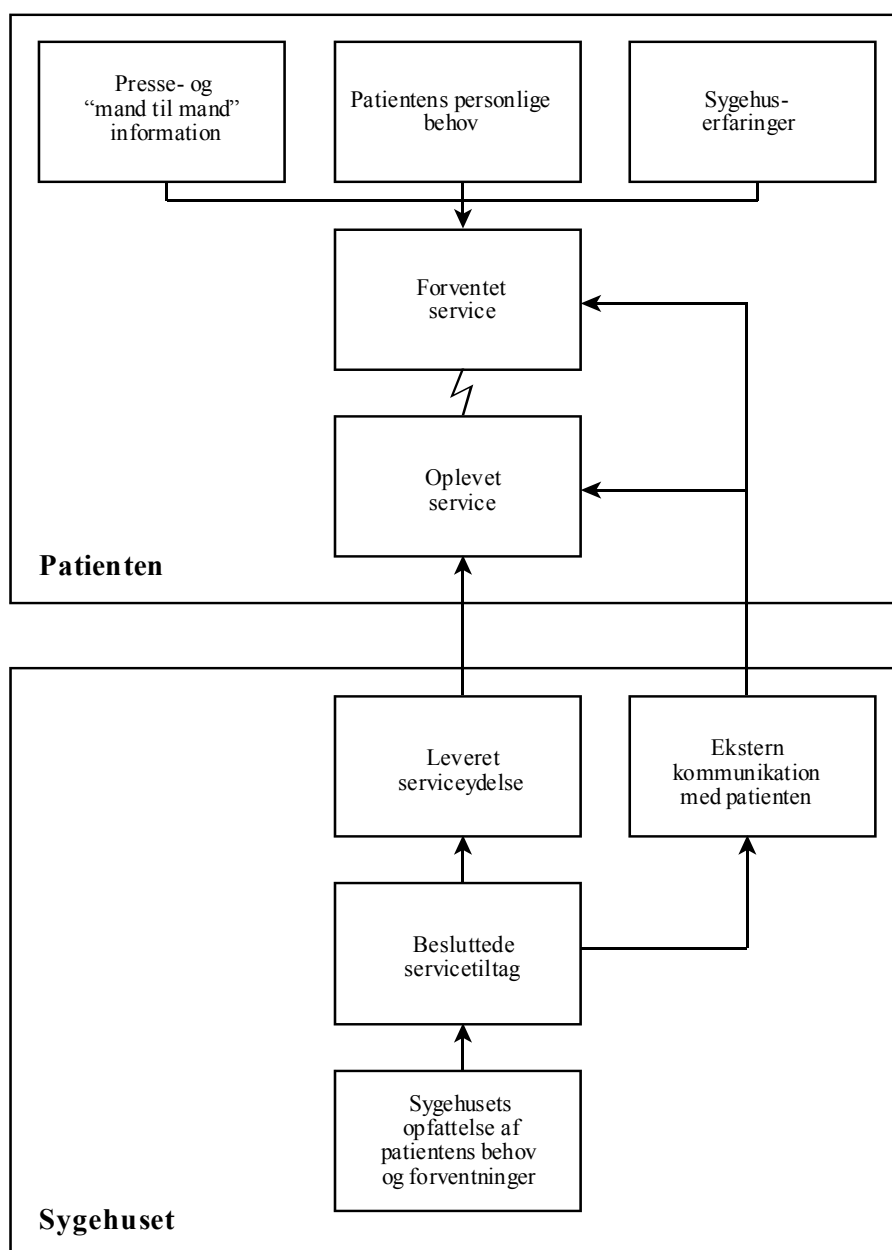
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
 Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Infektionsmedicin
Antal indlagte	1.319
Heraf akut indlagte	1.142
Heraf planlagte	175
Gennemsnitligt antal sengedage	7,7
Belægningsprocent	99,0
Antal senge	30
Enestuer	21
Tomandsstuer	7
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	0
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	6.286
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	17,27
Plejepersonalestillinger	46,67
Lægeseekretærstillinger	11,23
Samlet budgetramme	38,387 mio. kr.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Generel information

Infektionsmedicinsk Afdeling Q, Skejby Sygehus, er Århus Universitetshospitals eneste infektionsmedicinske afdeling.

Afdelingsledelsen består for tiden af: Ledende overlæge, dr.med., Ph.D. Lars Østergaard og oversygeplejerske Annette Falkenberg.

Detaljerede oplysninger om afdelingen findes på: http://www.sundhed.dk/wps/portal/_s.155/1921?_ARTIKELGRUPPE_ID_=1051040824171754

Afdelingens speciale

Infektionsmedicinsk Afdeling Q modtager patienter med feber eller smitsom sygdom. Afdelingen er en grenspecialiseret afdeling i infektionsmedicin. Desuden foretager afdelingen udredning af patienter med immundefekter.

Afdelingen har lands- landsdelsfunktion i infektionssygdomme og modtager patienter fra store dele af Jylland til undersøgelse og behandling for HIV-infektion og de komplikationer, der knytter sig til denne sygdom. Desuden har afdelingen ansvaret for behandlingen af sjældne parasitære, bakterielle og virale infektioner. Patienter med infektioner med multiresistente mikroorganismer og komplicerede infektionssygdomme er ligeledes afdelingens ansvarsområde.

I samarbejde med Medicinsk Afdeling M, Medicinsk Afdeling V og Lungemedicinsk Afdeling B ved Århus Kommunehospital modtager Infektionsmedicinsk Afdeling Q tillige akutte og indkaldte patienter til undersøgelse for og behandling af mulige interne medicinske lidelser. Optageområdet for denne patientkategori omfatter stort set den tidligere Århus Kommune.

Afdelingen har 30 senge fordelt på 2 sengeafsnit med henholdsvis 14 og 16 senge. Herudover har afdelingen 1 ambulatorium, hvor en meget stor del af vore patienter med HIV-infektion, kronisk hepatitis og tropesygdomme undersøges og behandles.

Til afdelingen er tillige knyttet sekretariat, et forskningslaboratorium og et parasitologisk laboratorium. Sidstnævnte udfører parasitologisk diagnostik for Infektionsmedicinsk Afdeling Q, for andre hospitalsafdelinger i Jylland og for praktiserende læger i Århus Amt. Det gælder primært undersøgelse for tarm- og malariaparasitter.

Herudover har afdelingen tilknyttet følgende eksperter: HIV-rådgiver, socialrådgiver, diætist og præst.

Afdelingens strategiarbejde

Afdelingen har i sit strategiarbejde fokus på følgende områder, der alle skal bidrage til Skejby Sygehus' overordnede strategi.

1. Kvalitet i de sundhedsfaglige ydelser
2. Høj og synlig forskningsaktivitet
3. Attraktivt arbejds- og uddannelsessted
4. Troværdig og veldrevet afdeling

Behandlingsstrategier Infektionsmedicinsk Afdeling Q har gennem flere år udarbejdet behandlingsstrategier vedrørende de hyppigst forekommende infektionsmedicinske og intern medicinske sygdomme. Disse retningslinier søges udarbejdet i samarbejde med de øvrige infektionsmedicinske og mikrobiologiske afdelinger i Region Midt og Region Nord. Retningslinierne revideres løbende.

Samarbejdspartnere Afdelingen har et tæt samarbejde med de øvrige 4 infektionsmedicinske universitetsafdelinger i landet samt de infektionsmedicinske afsnit i Herning, Viborg og Kolding. Der foregår således et udstrakt videnskabeligt samarbejde mellem de 4 universitetsafdelinger, men også i nogen grad med de infektionsmedicinske afsnit og andre afdelinger på universitetshospitalerne, på centralsygehusene samt på Statens Seruminstitut. Lokalt er der især et tæt samarbejde med de kliniske og teoretiske mikrobiologiske afdelinger, med den klinisk-immunologiske afdeling, men også med andre universitets- og hospitalsafdelinger.

Undervisning Infektionsmedicinsk Afdeling Q deltager i såvel præ- som post-graduat undervisning inden for infektionsmedicin og intern medicin. Til varetagelse af disse opgaver har afdelingen 1 professor, 3 lektorer og 5 kliniske lærere.

Alle yngre lægestillinger ved Infektionsmedicinsk Afdeling Q er klassificeret som uddannelsesstillinger. Der foreligger et uddannelsesprogram for alle disse klassificerede stillinger, og de yngre læger tildeles en vejleder ved deres tiltræden i afdelingen.

Der er tillige to gange ugentligt teoretisk undervisning for yngre læger inden for emner relateret til infektionsmedicin skiftevis med journal-club og klinisk case-præsentationer. Afdelingen har såvel en uddannelsesansvarlig overlæge som en uddannelseskoordinator.

Endvidere er Infektionsmedicinsk Afdeling Q uddannelsessted for lægesekretærelever, social- og sundhedsassistentelever samt sygeplejestuderende. Afdelingen har i den forbindelse tilknyttet en uddannelsesansvarlig sygeplejerske, kliniske vejledere samt en elevansvarlig lægesekretær.

Forskningsområder Infektionsmedicin er et bredt speciale, der inddrager alle organ-systemer. Der er tætte berøringsflader til samtlige specialer. Denne bredde afspejles i forskningsaktiviteterne.

HIV-infektion

En stor del af vores nuværende forskning handler om adfærdsrelaterede infektioner, herunder HIV og andre kønssygdomme. Mange af vores HIV-patienter indgår i et eller flere forsøg, der skal undersøge virkninger og bivirkninger af medicin, HIV virus' resistensudvikling, patienternes livskvalitet og holdning til smitterisiko mm.

Leverbetændelse (hepatitis)

Vi har gennem mange år forsket i behandling af kronisk hepatitis B og kronisk hepatitis C. Vores hepatitis-ambulatorium er Danmarks største, og de fleste patienter deltager i forskellige forskningsprojekter med henblik på fortsat forbedring af behandlingen.

Akutte infektioner

En anden vigtig del af vores forskning tager udgangspunkt i alvorlige akutte infektioner, primært hjernehindebetændelse (meningitis). Vi har både projekter, som omhandler diagnose og behandling af meningitis, og projekter, der undersøger genernes betydning for, hvordan sygdommen udvikler sig.

Andre kønssygdomme

I klamydia-forskningen har vi arbejdet på en række felter lige fra udvikling af molekylærbiologiske test metoder til vurdering af effekten ved at screene for klamydia med hjemmetests. På dette område nyder vi stor international anerkendelse. Desuden deltager vi i et internationalt forsøg, der skal teste en vaccine mod herpes type 2, som typisk fører til kønssygdommen herpes.

Tropemedicin

Inden for tropemedicin forsker vi bl.a. i tuberkulose, malaria og tarmsygdomme.

Tabel 2 Baggrundsoplysninger for undersøgelsen på**Infektionsmedicinsk Ambulatorium**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.10.2005 - 31.10.2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	347	
Indkomne svar	151	
Svarprocent	44	
Tidligere målinger	november 2003 - 147 Svar februar 2002 - 179 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	561
Alder		
0-18 år	3 %	5%
19-39 år	43 %	36%
40-59 år	46 %	45%
60-69 år	6 %	12%
70-79 år	1 %	0%
80 år eller mere	1 %	2%
Køn		
Mand	53 %	56%
Kvinde	47 %	44%
Diagnose		
Hiv/Aids	38 %	62%
Hepatitis	24 %	38%
Andet	38 %	0%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

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

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	179	147	151
Antal besøg				
Kun 1 besøg	15%	15%	7%	22%
2-3 besøg	22%	26%	27%	31%
4-9 besøg	38%	38%	42%	32%
Mere end 9 besøg	26%	21%	24%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	44%	40%	51%	39%
Nej	56%	60%	49%	61%
Alder				
0-18 år	3%	0%	5%	9%
19-39 år	39%	34%	36%	19%
40-59 år	49%	49%	45%	32%
60-69 år	5%	12%	12%	18%
70-79 år	2%	4%	0%	15%
80 år eller mere	2%	1%	2%	6%
Køn				
Mand	60%	53%	56%	46%
Kvinde	40%	47%	44%	54%
Bopæl				
Indenampspatienter	83%	88%	87%	89%
Udenampspatienter	17%	12%	13%	11%
Modersmål				
Dansk	87%	82%	82%	96%
Ikke dansk	13%	18%	18%	4%
Søgt information				
Har søgt information	52%	55%	53%	38%
Har ikke søgt information	48%	45%	47%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	96%	95%	95%	89%
Pårørende	4%	5%	5%	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
Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Skejby Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 151 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	75%	18%	5%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	77%	16%	3%	5%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	88%	7%	1%	5%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	91%	4%	0%	5%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	81%	8%	3%	8%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	85%	13%	2%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	78%	10%	3%	9%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	89%	8%	1%	3%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	44%	8%	5%	43%

- 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
 Infektionsmedicinsk Ambulatorium, 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	179	147			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	27%	26%	23%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	26%	27%	19%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	13%	14%	8%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	2%	4%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	15%	16%	12%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	20%	22%	15%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	19%	12%	14%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	11%	14%	9%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	37%	29%	23%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft 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
 Infektionsmedicinsk Ambulatorium, 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	176	143	151	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	35%	34%	36%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	56%	54%	54%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	9%	11%	9%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	1%	1%	1%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
 Infektionsmedicinsk Ambulatorium, 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	26	31	17	26	15	-
Ingen ventetid (eller før tid)	54%	42%	24%	19%	33%	-
Under 30 minutter	46%	55%	65%	69%	47%	-
Mellem 30 og 60 minutter	0%	3%	12%	4%	20%	-
Over 60 minutter	0%	0%	0%	8%	0%	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Infektionsmedicinsk Ambulatorium, 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	145	119			
Kun en læge	21%	24%	37%	21%	57%	6%
2-3 læger	59%	59%	45%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	20%	17%	19%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Infektionsmedicinsk Ambulatorium, 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	139	116			
Ja	18%	21%	16%	22%	2%	52%
Nej	82%	79%	84%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Infektionsmedicinsk Ambulatorium***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	-	-			
Ja	-	-	44%	-	-	-
Nej	-	-	56%	-	-	-

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
 Infektionsmedicinsk Ambulatorium, 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
	177	142	148			
Fem stjerner (enestående)	31%	34%	44%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	62%	56%	47%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	8%	8%	9%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	0%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	8%	10%	9%	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!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	10
	2-3 besøg	83	13	5	40
	4-9 besøg	80	18	2	61
	Mere end 9 besøg	67	22	11	36
Ugedag	Mandag	84	16	0	25
	Tirsdag	81	16	3	31
	Onsdag	82	12	6	17
	Torsdag	81	15	4	26
	Fredag	71	21	7	14
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	19	4	75
	Nej	76	18	7	74
Søgt information	Har søgt information	73	19	8	79
	Har ikke søgt information	80	17	3	69
Køn	Mand	76	19	5	83
	Kvinde	77	17	6	66
Bopæl	Indenamtspatienter	75	19	6	130
	Udenamtspatienter	89	11	0	19
Alder	0-18 år	71	14	14	7
	19-39 år	72	22	6	54
	40-59 år	78	18	4	67
	60-69 år	82	12	6	17
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	79	18	3	119
	Ikke dansk	67	19	15	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	4	142
	Pårørende	67	0	33	6
Diagnose	Hiv/Aids	77	13	10	52
	Hepatitis	63	31	6	32
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	77	18	5	149

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	0	10
	2-3 besøg	88	6	6	34
	4-9 besøg	76	23	2	62
	Mere end 9 besøg	78	19	3	36
Ugedag	Mandag	84	16	0	25
	Tirsdag	74	23	3	31
	Onsdag	63	31	6	16
	Torsdag	88	12	0	25
	Fredag	80	7	13	15
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	21	1	77
	Nej	84	12	4	67
Søgt information	Har søgt information	76	20	4	76
	Har ikke søgt information	85	13	1	67
Køn	Mand	82	16	2	82
	Kvinde	79	18	3	62
Bopæl	Indenamtspatienter	79	18	2	125
	Udenamtspatienter	89	5	5	19
Alder	0-18 år	75	25	0	8
	19-39 år	79	13	9	47
	40-59 år	81	19	0	67
	60-69 år	89	11	0	18
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	79	17	3	115
	Ikke dansk	88	12	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	3	136
	Pårørende	57	43	0	7
Diagnose	Hiv/Aids	85	11	4	53
	Hepatitis	72	28	0	32
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	81	17	3	144

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	10
	2-3 besøg	94	6	0	35
	4-9 besøg	92	8	0	61
	Mere end 9 besøg	89	8	3	36
Ugedag	Mandag	92	8	0	25
	Tirsdag	90	6	3	31
	Onsdag	100	0	0	15
	Torsdag	96	4	0	25
	Fredag	87	13	0	15
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	91	8	1	77
	Nej	94	6	0	67
Søgt information	Har søgt information	87	12	1	75
	Har ikke søgt information	99	1	0	68
Køn	Mand	95	5	0	82
	Kvinde	89	10	2	62
Bopæl	Indenamtspatienter	91	8	1	125
	Udenamtspatienter	100	0	0	19
Alder	0-18 år	100	0	0	8
	19-39 år	89	9	2	47
	40-59 år	91	9	0	67
	60-69 år	100	0	0	18
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	90	9	1	115
	Ikke dansk	100	0	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	7	1	136
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Hiv/Aids	98	0	2	53
	Hepatitis	84	16	0	32
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	92	7	1	144

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	97	3	0	37
	4-9 besøg	92	8	0	63
	Mere end 9 besøg	100	0	0	34
Ugedag	Mandag	96	4	0	26
	Tirsdag	93	7	0	30
	Onsdag	93	7	0	15
	Torsdag	92	8	0	25
	Fredag	100	0	0	15
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	96	4	0	75
	Nej	96	4	0	69
Søgt information	Har søgt information	96	4	0	74
	Har ikke søgt information	96	4	0	69
Køn	Mand	96	4	0	82
	Kvinde	95	5	0	62
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	0	127
	Udenamtspatienter	100	0	0	17
Alder	0-18 år	88	13	0	8
	19-39 år	94	6	0	54
	40-59 år	98	2	0	62
	60-69 år	94	6	0	17
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	95	5	0	117
	Ikke dansk	100	0	0	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	0	137
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Hiv/Aids	100	0	0	51
	Hepatitis	97	3	0	30
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	96	4	0	144

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	0	10	10
	2-3 besøg	94	3	3	35
	4-9 besøg	91	7	2	58
	Mere end 9 besøg	80	17	3	35
Ugedag	Mandag	96	4	0	25
	Tirsdag	84	13	3	31
	Onsdag	94	6	0	16
	Torsdag	87	9	4	23
	Fredag	83	17	0	12
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	12	3	74
	Nej	92	5	3	65
Søgt information	Har søgt information	91	7	3	74
	Har ikke søgt information	86	11	3	64
Køn	Mand	89	7	4	81
	Kvinde	88	10	2	58
Bopæl	Indenamtspatienter	88	9	3	121
	Udenamtspatienter	94	6	0	18
Alder	0-18 år	86	14	0	7
	19-39 år	90	8	2	48
	40-59 år	87	8	5	63
	60-69 år	100	0	0	18
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	33	67	0	3
Modersmål	Dansk	91	5	3	116
	Ikke dansk	75	25	0	20
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	8	3	133
	Pårørende	83	17	0	6
Diagnose	Hiv/Aids	86	12	2	51
	Hepatitis	79	14	7	28
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	88	9	3	139

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	20	0	10
	2-3 besøg	90	8	3	39
	4-9 besøg	84	13	3	63
	Mere end 9 besøg	83	17	0	36
Ugedag	Mandag	96	4	0	26
	Tirsdag	81	16	3	31
	Onsdag	88	13	0	16
	Torsdag	85	15	0	26
	Fredag	73	20	7	15
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	84	14	1	77
	Nej	86	11	3	73
Søgt information	Har søgt information	81	15	4	79
	Har ikke søgt information	90	10	0	70
Køn	Mand	92	7	1	84
	Kvinde	77	20	3	66
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	2	131
	Udenamtspatienter	84	16	0	19
Alder	0-18 år	88	13	0	8
	19-39 år	81	13	6	54
	40-59 år	85	15	0	67
	60-69 år	94	6	0	18
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	82	16	2	121
	Ikke dansk	100	0	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	143
	Pårørende	86	14	0	7
Diagnose	Hiv/Aids	92	8	0	53
	Hepatitis	84	16	0	31
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	85	13	2	150

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	9
	2-3 besøg	97	3	0	34
	4-9 besøg	84	13	3	61
	Mere end 9 besøg	75	16	9	32
Ugedag	Mandag	88	8	4	24
	Tirsdag	72	21	7	29
	Onsdag	93	7	0	15
	Torsdag	96	0	4	23
	Fredag	79	21	0	14
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	15	6	72
	Nej	92	6	2	66
Søgt information	Har søgt information	81	14	4	69
	Har ikke søgt information	90	7	3	68
Køn	Mand	90	9	1	78
	Kvinde	80	13	7	60
Bopæl	Indenamtspatienter	84	12	4	121
	Udenamtspatienter	94	6	0	17
Alder	0-18 år	100	0	0	8
	19-39 år	86	10	4	51
	40-59 år	85	12	3	59
	60-69 år	76	18	6	17
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	86	12	3	113
	Ikke dansk	91	0	9	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	131
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Hiv/Aids	92	6	2	49
	Hepatitis	70	23	7	30
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	86	11	4	138

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	0	10
	2-3 besøg	93	8	0	40
	4-9 besøg	92	8	0	59
	Mere end 9 besøg	89	8	3	36
Ugedag	Mandag	96	4	0	26
	Tirsdag	87	13	0	31
	Onsdag	94	6	0	17
	Torsdag	88	8	4	25
	Fredag	80	20	0	15
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	88	10	1	77
	Nej	94	6	0	70
Søgt information	Har søgt information	86	14	0	78
	Har ikke søgt information	97	1	1	68
Køn	Mand	93	6	1	84
	Kvinde	89	11	0	63
Bopæl	Indenampatienter	91	9	1	128
	Udenampatienter	95	5	0	19
Alder	0-18 år	88	13	0	8
	19-39 år	88	10	2	50
	40-59 år	93	7	0	67
	60-69 år	94	6	0	18
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	90	9	1	117
	Ikke dansk	96	4	0	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	8	1	139
	Pårørende	86	14	0	7
Diagnose	Hiv/Aids	94	4	2	53
	Hepatitis	88	13	0	32
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	91	8	1	147

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	57	14	29	7
	2-3 besøg	76	12	12	17
	4-9 besøg	78	11	11	37
	Mere end 9 besøg	83	17	0	23
Ugedag	Mandag	85	15	0	13
	Tirsdag	68	11	21	19
	Onsdag	90	10	0	10
	Torsdag	92	8	0	12
	Fredag	60	40	0	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	12	8	49
	Nej	73	16	11	37
Søgt information	Har søgt information	81	7	12	42
	Har ikke søgt information	72	21	7	43
Køn	Mand	75	13	11	53
	Kvinde	79	15	6	33
Bopæl	Indenamtspatienter	77	13	10	71
	Udenamtspatienter	73	20	7	15
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	72	20	8	25
	40-59 år	80	10	10	41
	60-69 år	80	7	13	15
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	100	0	1
Modersmål	Dansk	74	16	10	68
	Ikke dansk	94	0	6	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	13	10	82
	Pårørende	75	25	0	4
Diagnose	Hiv/Aids	78	17	6	36
	Hepatitis	65	20	15	20
	Andet	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	77	14	9	86

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	3	97	39
	4-9 besøg	19	81	57
	Mere end 9 besøg	25	75	32
Ugedag	Mandag	17	83	23
	Tirsdag	20	80	30
	Onsdag	8	92	13
	Torsdag	22	78	23
	Fredag	8	92	13
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	19	81	64
	Nej	13	88	64
Søgt information	Har søgt information	10	90	70
	Har ikke søgt information	21	79	57
Køn	Mand	12	88	73
	Kvinde	20	80	55
Bopæl	Indenamtspatienter	15	85	112
	Udenamtspatienter	19	81	16
Alder	0-18 år	20	80	5
	19-39 år	18	82	50
	40-59 år	13	87	55
	60-69 år	19	81	16
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	100	2
Modersmål	Dansk	17	83	105
	Ikke dansk	9	91	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	15	85	123
	Pårørende	20	80	5
Diagnose	Hiv/Aids	17	83	47
	Hepatitis	22	78	27
	Andet	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	16	84	128

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	8
	2-3 besøg	33	67	39
	4-9 besøg	47	53	58
	Mere end 9 besøg	57	43	35
Ugedag	Mandag	58	42	24
	Tirsdag	57	43	28
	Onsdag	53	47	17
	Torsdag	42	58	26
	Fredag	21	79	14
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	49	51	73
	Nej	38	62	69
Søgt information	Har søgt information	42	58	76
	Har ikke søgt information	46	54	65
Køn	Mand	53	47	78
	Kvinde	33	67	64
Bopæl	Indenampatienter	41	59	123
	Udenampatienter	63	37	19
Alder	0-18 år	50	50	8
	19-39 år	34	66	50
	40-59 år	48	52	63
	60-69 år	53	47	17
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	33	67	3
Modersmål	Dansk	39	61	114
	Ikke dansk	60	40	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	43	57	135
	Pårørende	50	50	6
Diagnose	Hiv/Aids	58	42	48
	Hepatitis	48	52	31
	Andet	0	0	0
Ambulatorium i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	44	56	142

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	10
	2-3 besøg	95	5	39
	4-9 besøg	90	10	63
	Mere end 9 besøg	89	11	36
Ugedag	Mandag	96	4	26
	Tirsdag	94	6	31
	Onsdag	88	13	16
	Torsdag	85	15	26
	Fredag	86	14	14
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	89	11	76
	Nej	93	7	72
Søgt information	Har søgt information	90	10	79
	Har ikke søgt information	93	7	68
Køn	Mand	92	8	84
	Kvinde	91	9	64
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	130
	Udenamtspatienter	94	6	18
Alder	0-18 år	88	13	8
	19-39 år	91	9	53
	40-59 år	91	9	66
	60-69 år	94	6	18
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	100	0	3
Modersmål	Dansk	89	11	121
	Ikke dansk	100	0	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	9	141
	Pårørende	86	14	7
Diagnose	Hiv/Aids	94	6	52
	Hepatitis	87	13	30
	Andet	0	0	0
Afdeling i alt	Infektionsmedicinsk Ambulatorium	91	9	148

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?



Ca. 0-30 min. pr gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



En enkelt gang lang ventetid ca. 45 min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



Der er blade, kaffe, te og saft.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



For et par år siden var der et par gange med langt mere end en times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ventetid generer mig ikke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Førhen meget ventetid, de senere år meget bedre. Så godt som aldrig ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Eventuel ventetid bruges til blodprøvetagning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Kun ventet få gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids



Nogen gange kom jeg til med det samme, andre gange har jeg måttet vente i en time, nogen gange over en time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



relativt kort ventetid, men jeg havde travlt begge dage og ville have værdsat at komme ind på aftalt tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Ved et par besøg var ventetiden over 60 minutter. Ellers helt ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



Søde og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



Lægen havde travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Ofte var der tale om 5-10 minutter, hvilket var ok. En enkelt gang ca. 30 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Har flere gange ventet i op til 45 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Så godt som.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ventede allerhøjest fem minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Der var noget ventetid, men det gik mig ikke på.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Helt utrolig tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Jeg kunne ikke rigtig forstå hvad lægen sagde. Han snakkede meget dårligt dansk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Jeg får altid besvaret mine spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



De var rare imod mig. Jeg blev behandlet godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



De to gange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



Meget kompetente og dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



Det føles som noget uprofessionelt, hvis lægen først skal orientere sig i patientjournalen under samtalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Nå ja, min journal er blevet ret tyk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids














Tvivler på at de har tiden til det, før du sidder ansigt til ansigt med dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids

-  *Det er en superordning med kontaktlæge og kontaktsygeplejerske. Ting kører 100% lettere, når man kender hinanden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Nej det er lægerne ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Har mest været set af en til to sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Enkelte var, men de fleste totalt uforberedte og kendte knap nok til mit endda meget specielle tilfælde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Alt for mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Altid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Læge NN er altid velforberedt og lyttende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Ja. Ham jeg har nu.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg mener ikke at have været i kontakt med læger i forbindelse med, at få taget blodprøve til HIV-test, men derimod sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Meget dygtig og virkelig kompetent. God menneskelig kontakt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Den første læge virkede på ingen måde til at vide, hvad min sygdom handlede om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst



*De to af dem var tydeligvis uforberedte. Gennemgående læge NN altid velforberedt.
Vikarierende læge meget velforberedt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Kun set af sygeplejersker.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ja, det var mit indtryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ja, og de vidste, hvilke behandlingsmuligheder der var ved min infektion - det havde de ikke på det tidligere sygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Mødte ingen læger, men sygeplejersker. Mødte læger på afdelingen (stikuheld i A-vagt)











Respondentens svar: Ja









Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde











Diagnose: Uoplyst

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

-  *Lægen forstod vist ikke rigtigt alt hvad jeg spurgte om. Ellers forstod jeg ikke rigtigt, hvad han sagde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Lyttede og har tid til en.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg var glad for at fortælle hvordan jeg havde det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Lidt specielt da jeg er døv. Men jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *De lytter og prøver at finde ud af og se hvad det kan være.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg føler mig altid taget 100% seriøst.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Alle læger jeg har været i kontakt med har været åbne og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Har aldrig fået bedre behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Det virker umiddelbart uretfærdigt at generalisere, da jeg har mødt to meget kompetente læger, resten unge og uvidende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Kender mig ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids

-  *Altid forstående, lyttende og iagttagende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Præcis dette spørgsmål gør, at helhedsindtrykket blev hævet væsentligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Ja NN gjorde. Han er god at tale med, ikke ham jeg havde før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *De snakkede med en i stedet for til en.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Den faste læge ja. En anden læge mindre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Gennemgående læge altid lyttende. En enkelt læge var som en betonmur, uden lytten, uden interesser, uden kontakt, stort set.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Gav mig tid nok, lyttede interesseret og venligt og tog mig alvorligt med, hvad jeg sagde. Er meget positivt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst

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

-  *Sygeplejerskerne er altid rare og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Ingen bemærkninger, kun positivt indtryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg mener ikke, at have mødt plejepersonale. Jeg har mødt sekretærer, laboranter og læger.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Min sygeplejerske hedder NN og er meget meget empatisk, medfølelse, interesseret og venlig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *De har været rigtig gode og har taget hånd om én hele tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Megen forvirring ved indlæggelse på Q2. Både omkring visitation samt seng, mad og bad. Næsten komisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes generelt, at alle er omsorgsfulde og er gode til at følge op på tingene.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Totalt dygtige. Jeg var i gode hænder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Plejepersonalet samt reception har altid været flinke og venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *God sygeplejerske og fast.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids



Perfekt, intet mindre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids



Nogle er, andre ikke så gode at tale med. Stor forskel på læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Meget omsorgsfulde i forhold til det psykiske også.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Helt sikkert.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



At vide at de er de bedste, giver en tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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



Der er bare styr på tingene.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Ventetid 1-10 min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Nogle gange er der længere ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids



Ventetid generer mig ikke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Har meget sjældent ventet mere end ti minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Man kan jo ikke forvente stopure nogen steder, hvis man vil have kompetent hjælp. Alle skal jo have den tid der tager.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



Ja på nær en enkelt gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ventede i få minutter, inden jeg kom til.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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


 *Ikke af lægen, men af sygeplejerskerne som jeg først talte med ved senere behandling. Der gik en måned mellem første og anden behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Det er irriterende at køre 2 * 100 km tre gange før det fjerde gang lykkedes at tale med en overlæge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis

 *Jeg kan altid ringe til NN, når jeg har spørgsmål eller er ked af det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis

 *Nå ja, Jeg forventer ikke, at lægerne kan vide eller forudse alt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Undersøgelser.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis


 *Ikke altid fremmede læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids

 *Altid klart svar på spørgsmål .*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids


 *Informationen var forskellig alt efter hvilken læge, jeg snakkede med.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Ja, igen NN og NN god at tale med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids

 *De fik det dog til at fremstå som en sygdom, der var meget sjælden, og de måtte flere gange dobbelttjekke inden de svarede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Helt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



Den første læge undlod at fortælle, at min medicin påvirker min sædkvalitet, hvilket jeg egentlig finder ret relevant.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Forvirrende med forskellige læger. Kunne bruge mere tid på bivirkninger og forståelse for manglende diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Bad om og fik kopi af min journal.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Får løbende god information og forslag om videre forløb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Absolut. Jeg fik også mulighed for at spørge yderligere ind til sygdommen/infektionen, og har fået svar på alle mine spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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



Der er godt samarbejde de to grupper imellem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Altid topprofessionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Men ofte kunne ens spørgsmål ikke besvares af diverse læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



Kun talt med den samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis



Forskelligt personale har forskelligt speciale. Ingen modstridende samtidige oplysninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Talte ikke med mere end en person ad gangen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Jeg snakkede kun med en.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Ja, igen nogle gode andre ikke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Ja, efter jeg fik to faste læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Helt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



*Igen forskellige læger og dermed forskellige svar, gisninger og tilgange til patienten.
Men god sammenhæng ved gennemgående læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Kun talt med en sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ja, hver især ved tilsyneladende mine data.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



De havde alle styr på det faglige. Ingen tvivlsspørgsmål.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *En af lægerne er meget informativ og tager sig meget af hvad jeg siger. Nogen skøjter bare let hen over mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Yderst tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Min lever har det bedre siden jeg startede behandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Jeg er meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ofte kunne ens spørgsmål ikke besvares. Men alle mødte personer har været venlige og forstående.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Beslutningsgangen kan være lidt træg, men det er under omstændighederne forståeligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ja meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Absolut intet at kritisere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Er i udredningsforløb.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst



Havde en dårlig læge til at starte med. Professoragtig. Forstod ikke hvad han sagde. Men har fået en god læge nu.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Så absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



De siger jo, der ikke findes medicin mod sygdommen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis



Ja stort set, men der mangler tid til samtalen, især når der er usikkerhed med hensyn til diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Snarere fortsatte undersøgelser end egentlig behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Dejligt, at der efter endt ferie er samme læge, så vidt muligt. Lægen er god til at følge alt op, hvad jeg skal bruge.











Respondentens svar: Ja












Alder: 80 år eller mere











Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst











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

-  *Min egen læge får mange oplysninger angående min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Der har ikke været nogen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Mener ikke at der er nogen kontakt overhovedet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Jeg går ikke så tit hos min egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Manglende kontakt med afdelingslægen på Risskov.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Da min kontakt til ambulatoriet skyldes en stikskade og efterfølgende vaccinationsprogram og blodprøvesvar i regi af mit job som sygeplejerske. Da har der ikke været behov for kontakt til egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har ikke kontakt til egen praktiserende læge, da jeg helst benytter mig af de læger og kontaktsygeplejerske på Q.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Min egen læge har aldrig taget opfølgning på min sygdom. Jeg sætter pris på lægen i Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Hverken den ene eller den anden part har nævnt noget, der viser det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Jeg bruger eller behøver ikke min praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids











-  *Aner ikke om de har haft kontakt til hinanden. Hvis de har er det uden mit vidende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Der var ingen kontakt til egen læge, da jeg selv ønskede at få foretaget en HIV-test.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Har ikke være hos praktiserende læge i ca. otte år.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Gør ikke noget. Afdelingen Q giver det, jeg har behov for og lidt til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg bruger ikke min praktiserende læge i forbindelse med denne behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Ingen kontakt. Blev henvist af skadestuen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Ingen svar fra egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der har til tider været manglende kommunikation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Kan ikke fordrage min egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Næsten ingen kontakt parterne imellem. skal selv provolere min egen læge til at søge oplysning fra Skejby angående blodprøver, resultater etc. Hvor jeg selv kan gå op til seks måneder uden at vide hvad resultaterne er. Jeg vil gerne have skriftlig resultater omgående, så jeg selv kan bidrage dvs. kostmæssige ændringer i opfølgingsarbejde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Det har ikke været relevant.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids











-  *Henviſning ja, opfølgning har der ikke været noget af.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Der er ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Har kun besøgt egen læge en gang de sidste ti år.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg er ofte i tvivl om, hvornår jeg skal henvende mig hos egen læge eller hos Skejby?*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Har sagt nej til oplysninger går videre til egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Egen læge ikke involveret før endelig afslutning og udskrivning fra afdeling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Har ikke følt det så meget. Og jeg skal jo fortsætte længe med at gå til kontrol på Skejby.
Jeg har selv informeret min læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Der har p.t. ikke været kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Der har ingen været.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ved ikke om egen læge har fået en 'up to date'.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst


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

-  *Man bliver godt behandlet og taget godt imod.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg er blevet behandlet rigtig godt og følt at der var styr på ALT.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Lægen trak lidt ned, men sygeplejerskerne var fantastiske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Absolut ingen ting at kritisere. Alt har til dato været top professionelt. Gælder både ambulant, men også perioden i sengeafsnittet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Ophold på sengeafsnit og ambulatoriet har været en god oplevelse på alle planer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Afdelingen fungerer perfekt, jeg har prøvet andre sygehuse, der ikke fungerer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Afdelingens personale virker meget professionelle. På nær den læge, der tog imod mig den første gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Selvom ventetiden var lang (grundet min sygdom), så var der altid mulighed for at komme i kontakt med personalet og der var altid handling på det spørgsmål og lignende man havde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Jeg har altid været tilfreds under mit besøg på ambulatoriet og fik altid besvaret mine spørgsmål fra både sygeplejersker og læger,*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Det var godt. Blev behandlet som jeg havde forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst

-  *God behandling, forståelse for ens situation. Ved indlæggelse fantastisk mad, som fordrer lysten til at indtage noget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har både været indlagt på grund af en atypisk lungebetændelse og har også fået foretaget en HIV-test og begge gange har været rigtig gode oplevelser.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det kunne ikke have været bedre. Ingen ventetid og rart og kompetent personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har været rigtig godt tilfreds med den behandling jeg har fået. Der er udvist en professionel indsats, der er givet med opmærksomhed og interesse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Føler jeg (vi) får både god og professionel behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg synes, at de gør det godt. Ventetiden i venteværelset er måske lang nogle gange, men ellers meget godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har fået en meget fin behandling. Venlig hilsen NN.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Stressende: end de ting, der til gengæld generer mig i ekstrem grad, er musikradioen i venteværelset. Hvorfor kan der ikke bare være ro, når man sidder og venter, så man kan samle sine tanker om samtalen med lægen?*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Flot og professionel behandling, dog lang ventetid, derfor ikke enestående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Høj faglig kompetence og venlig service.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

-  *Besøgene har fungeret upåklageligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *God behandling med smil.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Lægerne har travlt og hvis de ikke finder ens sygdom akut eller truende, så går det stærkt!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Lægerne var flinke og gav god information,. Personalet var gode til at fine blodårerne. Ventetiden var maks. fem til ti minutter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Gav ikke fem stjerner fordi man altid kan blive bedre. Men jeg er generelt godt tilfreds og gør at personalet ikke kun ser det som et job. De vil deres patienter det bedste.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Personalet og sygeplejerne er enormt søde på afdelingen og har altid god tid. Det kan virke som om lægerne har noget travlt til tider, men det er ok, fordi jeg selv kommer i arbejdstiden og har derfor selv dårlig med tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg havde en helt klar fornemmelse af et personale, som håndterede situationen meget professionelt, Nu var det en arbejdsulykke i form af en stikskade og jeg syntes, der er et meget veltilrettelagt program for vaccinationer og blodprøver osv.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *I er der altid, når man har brug for enten et godt råd, eller i det hele taget, som jeg har oplevet min tid på afdelingen. I er der for en, og bekymrer jer for en.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *En god og omsorgsfuld behandling. Jeg føler, at jeg er i gode hænder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Jeg har ikke oplevet ventetid til noget. Lægen har været opmærksom og præcis.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis

-  *En yderst tilfredsstillende betjening og behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Uanset hvem man spørger - læge, sygeplejersker eller andet plejepersonale - kan de ikke lige svare på spørgsmålet, undersøger de det lige og vender retur med et svar.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Lever fuldt op til, men overstiger ikke mine forventninger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Der har været til dags dato en god modtagelse samt behandling af mig og ved det mindste tvivl, har jeg kunnet henvende mig, enten ved telefonisk eller personlig kontakt, og kunnet komme til Ambulatorium Q.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle ting er til fem stjerner. Navnlige lægerne. Men nogle oplevelser har været dårlige, derfor tre stjerner. Det har været plejepersonalet, der trækker ned. Det virkede inden indlæggelsen, som om der ikke er styr på logistik og infrastruktur.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *generelt går det efter planen uden forsinkelser. Personale med al for pessimistisk holdning er fjernet fra afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg blev venligt behandlet og snakkede hver gang med den samme meget gode sygeplejerske og læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Alle på afdelingen var utroligt søde og hjælpsomme. Jeg fik utroligt god information og faktisk så meget at jeg ikke selv behøvede at søde den.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes altid, man får en god behandling på afdelingen. Og de giver sig tid til en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Det første du møder, er et oplagt personale, både ved blodprøvetagning og ved konsultation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis


 *Jeg fik en god behandling af lægerne. De undersøgte mit sygdomstilfælde grundigt. Desværre kunne der ikke gives noget for den sygdom. Den må gå væk af sig selv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Der er tjek på tingene. Jeg har ikke noget at klage over hverken fagligt eller menneskeligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Kompetence.
Interesse.
Tilstedeværelse.
Serviceminded.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Jeg føler mig meget velkommen, og møder altid smil og venlighed. Jeg går aldrig derfra med ubesvarede spørgsmål, eller med følelsen af bare at være endnu en patient i en lang række. Så sammenlignet med oplevelser fra andre afdelinger er det her et supergodt og trygt sted at blive behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids

 *Personligt synes jeg, at alle forskellige personaler ved afdelingen er helt perfekte. Meget venlige altså kun positivt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hepatitis


 *Jeg har altid fået en megagod behandling. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids


 *Da jeg kun har oplevet en positiv behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids

 *For lægerne og sygeplejerskerne og for kvaliteten af deres behandling og at de er meget åbne overfor deres patienter.*


For hospitalet i sig selv for kvaliteten af dets behandlingsmuligheder samt så rent og så moderne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Jeg syntes, de er rigtig rare at snakke med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Har gået på det gamle Marselisborghospitalet. Mere intimt og personligt ansatte og patienter imellem. Mere hyggesnak, beroligende til at løse problemer angående sygdom. Det giver mere lyst til selv at gøre noget. Ikke nok med kun den fagligt medicinsk problematik.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis


 *Synes de sygeplejersker jeg har talt med har været utroligt søde. Følt at de kunne genkende dig fra sidste besøg. Gode til at informere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg søger en psykolog og er ikke blevet tilbudt en.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Ingen ventetid, god information og godt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg føler mig godt tilpas. Har tillid til personalet. Føler at de vil mig det godt. Bliver mødt med varme og er glad for systemet med at have fast læge og sygeplejerske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids


 *Personalet var rigtig søde og venlige. Opfølgning på andre patienters rengøring efter toiletbesøg. Jeg brugte det samme toilet som en ikke-dansk familie og der var aftørringen meget dårlig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Det er for nemt at være utilfreds og jeg tror at med den økonomi eller de eksisterende forhold har jeg fået den behandling jeg kan få. Jeg ville ønske, at det var det samme personale, specielt at lægerne hver gang var de samme. Jeg tror, at personalet har gjort det så godt de kunne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Har en god sygeplejerske, der altid har tid. Men skiftende læger kan f.eks. ikke navnet på nuværende læge. Har stået flere gange uden fast læge.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hiv/Aids












 *De har altid tid og er interesserede. Kort sagt, de har en stor faglighed.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)



Alder: 40-59 år


Køn: Mand










Diagnose: Hepatitis


-  *Super gode læger og sygeplejersker. Lyttende, gode håndværkere og altid klar til en snak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Altid vel modtaget. Omsorg og god behandling. Opfølgende behandling og information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *En supergod behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Som forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Personalet er gode til at forklare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg mødte ingen problemer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg er tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *På grund af god rådgivning, professionelt personale og god personlig kontakt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kan ikke sætte en finger på den måde, jeg bliver modtaget og behandlet på. Føler mig altid velkommen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Jeg forsøger altid at få en tid først på dagen. Det fungerer godt med en fast læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Venlig modtagelse ved skranken. Læge NN er imødekommende, frisk og oplagt, fornuftig og let at tale med.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis

-  *Ris og ros. Jeg er meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *For at opnå status som enestående bør der gøres noget ved ventetiderne. De kan ofte være ekstremt lange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Jeg blev behandlet meget godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Læge NN og læge NN: I har et godt team og tonen er rar og afslappet!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Personalet er altid smilende, hjælpsomme og afslappede. Og det er meget vigtigt i den situation jeg er i.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Det fungerer perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Personalet var søde og omsorgsfulde. God stemning i afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Stor tilfredshed med forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Virker som en generelt god afdeling med fagligt dygtige læger.*

Har dog mødt nye læger, hver gang jeg er kommet i ambulatoriet.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *I er der altid, når man har brug for jer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hiv/Aids
-  *Synes I skal sætte en nummermaskine op, da ikke alle ønsker sit navn kaldt op i venterum. Synes det er meget vigtigt at få en læge og sygeplejerske man taler godt med.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids

-  *Omsorgsfuld, imødekommende, god vejledning og information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var tilfreds. Der var dog en nyuddannet sygeplejerske, der endnu virkede lidt urutineret. Deres erfaring med min sygdom virkede også begrænset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Så stor kontakt har jeg ikke haft. Behovet har ikke været der. Men indtrykket har været godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Det virkede som om de ansatte (læger sygeplejersker, laboranter etc.) havde god tid til én. Det eneste jeg kunne ønske havde været anderledes svar og at jeg havde snakket med den samme læge under forløbet/udredningen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ingen yderligere kommentarer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Det er forløbet smertefrit, som det kunne forventes.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Alt fungerer godt, specielt efter jeg fik to faste læger, efter jeg havde påpeget der var for mange læger om mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Mit helhedsindtryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hepatitis
-  *Har fået svar på alle mine spørgsmål og god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Personalet er lydhøre og hjælpsomme. Man føler sig velkommen hvad enten man henvender sig personligt eller på telefon.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids

-  *Alt i forløbet har fungeret fint. Det er rart at komme i ambulatoriet. Samarbejdsrelationerne mellem læger, sygeplejerskerne, studerende, sekretærer og laboranter virker utroligt fint.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Har ikke haft noget jeg har været utilfreds med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Fordi min indlæggelse og behandling har været i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ville have skrevet godt, fire stjerner, men kun hos enkelt læge. De andre oplevelser med hensyn til manglende tid, kontakt og forståelse får det samlede billede til at dykke. Men igen, der bør være mere tid, i særdeleshed når der er tale om usikkerhed i forhold til diagnosen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Der er for stor udskiftning i personale.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Mit hidtil værste hospitalsoophold. Og der har været mange. Var på Q2 med mange dygtige og hjælpsomme sygeplejersker, læger og andre. Kosten var en meget positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Både i laboratoriet, i receptionen og de sygeplejersker jeg taler mest med og lægen (altid den samme) er utroligt søde og varme. Jeg kan ringe så tit jeg vil, hvis der er problemer. Derfor fortjener de fem stjerner.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hepatitis
-  *Det er altid hyggeligt og dejligt at komme der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids
-  *Ventetiden kunne være kortere. Kunne måske blive kontaktet angående ventetid, da man også har job at tage hensyn til.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hiv/Aids


 *Der blev gjort en stor indsats for at finde ud af, hvad jeg fejlede til trods for, at man ikke fandt ud af det. Jeg helbredte mig selv. Men ihærdighed skal I have ros for.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *God tid og interesse i sagen. Velforberedt, ingen ventetid, fleksibel i forhold til blodprøvetagning inden ambulatoriebesøg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Det er i orden og gratis.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis


 *Alle på Ambulatoriet har været utroligt venlige og hjælpsomme til alt, hvad jeg har haft brug for. Faktisk fortjent de fem stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *God behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hepatitis

 *Der blev glemt at bestille tid til hjernescanning op til indlæggelse, så derfor blev ventetiden over seks måneder. Dvs. diagnoseklarlægning tog alt i alt 3/4 år. Det er alt for lang ventetid! Ellers fin afdeling.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg har haft så kortvarig kontakt, så det er svært at bedømme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *God modtagelse og god forklaring angående sygdommen (stikuheld). Virkede professionelle og havde godt styr på deres fagområde. Følte man var i sikre og gode hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg har fået en super god og kompetent behandling, og skulle jeg få problemer med min infektion igen, vil jeg være tryk ved at komme til Afdeling Q igen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Det fungerede perfekt. Dog var jeg urolig, da en nyuddannet skulle lave rygmarvsprøve. Det lykkedes ikke, men en ældre trådte til.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Meget professionel, taget det meget alvorligt, selvom det kun har været check, og jeg ikke fejlede noget.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Ved de to styk uheld jeg har haft, har sengeafdelingen taget imod mig med det samme, og sørget flot for min videre kontakt til A-ambulatoriet. Også her har der været god forståelse for min situation.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ville ha' 'givet' 5 stjerner, hvis ikke jeg ofte må vente længe ved rutinetjek...

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hiv/Aids



Eneste problem var, at der var 1-2 uger mellem hvert besøg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

