

Ambulatorier på Lungemed. Afd. B  
Århus Sygehus

3. måling



Ambulatorier på Lungemed. Afd. B

Århus Sygehus

3. måling

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 424

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt ambulatoriepatienter på:

Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus

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 fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets 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 bortfaldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke ambulatorier, der er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

### **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af ambulatoriet.

### **Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 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 de 9 spørgsmål, 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**

Hvor mange forskellige læger møder patienten 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 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 brugeren. 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:

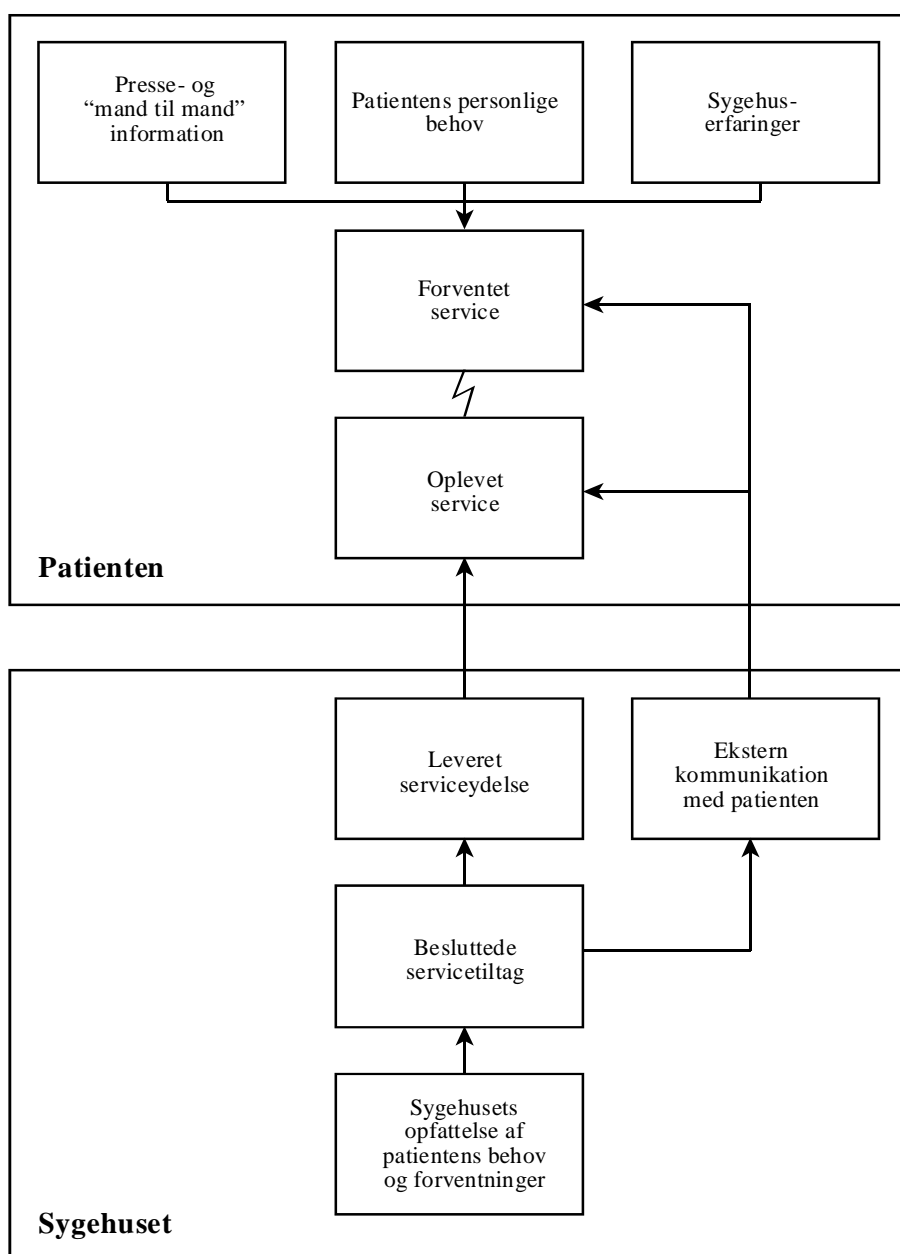
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 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 *vurderinger* 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 *har* 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 fra Kvalitetsafdelingen. 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.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

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, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

**Mere om metoden**

Før 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 den. 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 idé 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 2003**

Afdelingens speciale	Lungemedicin
Antal indlagte	2.685
Heraf akut indlagte	641
Heraf planlagte	2.044
Gennemsnitligt antal sengedage	9.375
Belægningsprocent	84,6
Antal senge	31 + 3 hotelsenge
Enestuer	1
Tomandsstuer	17
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	1
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	10.982
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	4.177
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	21
Plejepersonalestillinger	54
Lægeseekretærstillinger	15
Samlet budgetramme	42,0

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

## Om afdelingen

Lungemedicinsk afdeling er en specialeafdeling, som diagnosticerer og behandler lungesygdomme og allergiske sygdomme.

Afdelingen har landsdelsfunktion indenfor lungemedicinske og allergiske sygdomme og modtager i den egenskab særligt komplicerede tilfælde. Afdelingen foretager desuden forundersøgelser og efterundersøgelser af lungetransplantationer.

Afdelingen har basisfunktion for patienter fra lokalområdet med lungemedicinske og allergiske lidelser. På det lungemedicinske område er der tale om patienter med nedsat lungefunktion forårsaget af sygdomme i luftvejene eller i lungevævet og om patienter mistænkt for lungekræft. Afdelingen varetager desuden behandling og kontrol af tuberkulose i Århus Amt og samarbejder med relevante specialeafdelinger om tuberkulose udenfor lungerne. Afdelingen varetager også undersøgelse af personer med kontakt til patienter med tuberkulose (miljøpatienter). På allergiområdet drejer det sig om patienter med bl.a. høfeber, astma, insektgiftallergi, medikamentel allergi, erhvervsallergi og fødevarerallergi.

Lungemedicinsk afdeling fungerer som en samlet enhed med fælles overordnet ledelse. Afdelingen er struktureret decentralt i 6 selvstændige fungerende enheder, bestående af tværfaglige team af læger, sygeplejersker og sekretærer, som arbejder tæt sammen med fælles patienter. Formålet ved teamstrukturen er at udnytte den synergieffekt, der opstår ved at de forskellige faggruppers samlede kompetence medinddrages i hele patientforløbet, og at der derved opnås kontinuitet og konsistens i arbejdet. Desuden indebærer teamdannelsen, at den enkelte patient kommer i kontakt med så få personer som muligt.

Afdelingen har akut modtagefunktion, dels for afdelingens specialepatienter, dels for et mindre antal uselektede interne medicinske patienter. Jævnfør den nationale kræfthandleplan er der i Lungemedicinsk Dagshospital etableret et cancersekretariat. Herved er der skabt rammer for at koordinere udredningsforløbet for lungecancerpatienterne så hensigtsmæssigt som muligt og nedsætte ventetider mest muligt. Inden for de sidste 2 år er sengeafdelingens to 7-døgns afsnit reduceret fra 13 til 9 senge, således at 7-døgns afsnittet består af i alt 18 senge og 5-døgns afsnittet af 13 senge.

Der er etableret en udadgående "følge-hjem-funktion" for patienter indlagt med akut forværring af kronisk obstruktiv lungesygdom.

Der er i forbindelse med modtagelse af akutte patienter etableret et dobbelt lægeligt vagtlag. Afdelingen er derfor udvidet personalemæssigt fra ca. 70 ansatte til ca. 100 og med en samlet budgetramme på ca. 40 mill.kr.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Ambulatorier på Lungemed. Afd. B**

Patienter i procent af antal indlagte Antal	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	344	219
<b>Alder</b>		
0-18 år	8%	5%
19-39 år	12%	19%
40-59 år	43%	36%
60-69 år	19%	23%
70-79 år	13%	12%
80 år eller mere	6%	4%
<b>Køn</b>		
Mand	46%	42%
Kvinde	54%	58%
<b>Afsnit</b>		
Lungemedicinsk Ambulatorium	73%	73%
Lungemedicinsk Allergiambulatorium	27%	27%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 64

Der er udsendt i alt 344 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier på Lungemed. Afd. B Århus Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 1. januar 2004 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 219 skemaer, svarende til en svarprocent på 64. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### 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 selektionskævhed.

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

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 270 svar. (1. gang)

nov. 2001 - 192 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. på Dermatologisk Afd. D	260	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Ortopædkirurgisk Afd. E	405	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ambulatorier på Afd. L	216	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	266	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Ambulatorium C	269	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	265	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Reumatologisk Afdeling U	260	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Amb. på Tand-, mund- og kæbekirur.	215	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	192	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Gastroenterologisk Amb. L	103	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	184	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	267	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	225	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Ambulatorium F	222	november 2001	Århus Kommunehospital
Øjenambulatoriet Afdeling J	248	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Ambulatorium D	63	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	225	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Ambulatorium E	208	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	233	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	174	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	169	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Ambulatorium M	121	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkir. Ambulatorium	200	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium P	138	april 2002	Odder Centralsygehus
Amb. på Medicinsk Afdeling M	232	april 2002	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	122	april 2002	Randers Centralsygehus
Gyn/Obs Ambulatorium	212	april 2002	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	183	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	244	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	197	april 2002	Randers Centralsygehus
Ambulatorier på	137	maj 2002	Samsø Sygehus
Børneambulatoriet	19	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	146	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit MD	247	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	184	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	202	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	298	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	258	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	279	februar 2002	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	210	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	180	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	179	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	267	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.924</b>		

## 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.

## Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatoier, 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 ambulatoier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatoier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen 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 afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers 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, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	270	192	219	8.924
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	22%	20%	18%	23%
2-3 besøg	26%	45%	37%	31%
4-9 besøg	29%	19%	33%	31%
Mere end 9 besøg	22%	17%	12%	15%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	34%	23%	23%	41%
Nej	66%	77%	77%	59%
<b>Alder</b>				
0-18 år	5%	13%	5%	9%
19-39 år	20%	19%	19%	22%
40-59 år	43%	26%	36%	33%
60-69 år	18%	21%	23%	17%
70-79 år	13%	15%	12%	14%
80 år eller mere	2%	5%	4%	5%
<b>Køn</b>				
Mand	46%	49%	42%	45%
Kvinde	54%	51%	58%	55%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	94%	97%	93%	90%
Udenamtspatienter	6%	3%	7%	10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	90%	92%	94%	96%
Ikke dansk	10%	8%	6%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	37%	32%	29%	33%
Erhvervsudd./håndværker	23%	22%	30%	27%
Videregående uddannelse	34%	34%	35%	33%
Andet	6%	12%	6%	7%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	37%	36%	40%	36%
Har ikke søgt information	63%	64%	60%	64%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	95%	88%	97%	90%
Pårørende	5%	12%	3%	10%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.

### 3. Ambulatoriets patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

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

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier i Århus Amt, 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 variablen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdomme, 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. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 219 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	53%	31%	12%	5%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	60%	24%	8%	7%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	67%	22%	4%	7%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	81%	6%	0%	12%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	67%	21%	5%	7%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	64%	21%	10%	5%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	59%	21%	5%	15%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	70%	11%	7%	12%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	48%	13%	8%	31%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.*



## 4. Ni 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 mulig 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 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 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 de 9 spørgsmål 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.

### Forskel på patienterne?

Herudover er de 9 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra patienter på Ambulatorier på Lungemed. Afd. B, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal <sup>3</sup>					
	270	192	219			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	38%	43%	45%	32%	17%	49%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	23%	31%	35%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	18%	22%	28%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	7%	8%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	26%	28%	28%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	27%	28%	33%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	23%	25%	31%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	19%	27%	20%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	29%	24%	30%	23%	11%	39%

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedrings søjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

**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 hver af undersøgelsens 9 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**

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.

Men 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.

**Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'**

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.

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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### TABEL 7. Ventetid på Ambulatorier på Lungemed. Afd. B

Spørgsmål: *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		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	265	189	216	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	20%	16%	18%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	55%	58%	53%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	20%	21%	20%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	5%	6%	8%	5%	1%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

### TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *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
	Antal = 33	Antal = 44	Antal = 41	Antal = 40	Antal = 28
Ingen ventetid (eller før tid)	24%	23%	20%	15%	11%
Under 30 minutter	48%	50%	41%	57%	75%
Mellem 30 og 60 minutter	15%	16%	34%	22%	14%
Over 60 minutter	12%	11%	5%	5%	0%

## 5. Ventetiden i venteværelset

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

**TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**

Spørgsmål: *Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt på ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	192	131	164	8.924		
Kun en læge	14%	18%	10%	22%	43%	4%
2-3 læger	56%	50%	54%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	30%	31%	37%	27%	0%	71%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Ambulatorier på Lungemed. Afd. B**

Spørgsmål: *Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	186	135	155	8.924		
Ja	26%	30%	43%	21%	3%	49%
Nej	74%	70%	57%	79%	97%	51%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.*

## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

**TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier på Lungemed. Afd. B**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	262	188			
Fem stjerner (enestående)	22%	16%	16%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	62%	65%	57%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	13%	15%	25%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	2%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	1%	0%	1%	0%	6%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.*



## 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 “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.

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 afdelingen.

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 11 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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

**Kommentarer**

Herudover er det 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 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 sygehusvæsen. (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” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter 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 Krostrup (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 var til behandling eller undersøgelse på <\_\_\_\_\_ambulatorium>  
<sygehusnavn> den <\_\_\_\_\_> .

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af ambulatoriet. 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?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

\*\*\*\*\* (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 læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten  
 Pårende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk  Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Sygehus- og kvalitetscenteret

Tilfreds med  
NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

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? (betraves 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 NN ambulatorium 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 din seneste  
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

9. Lyttede lægerne til dig 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: \_\_\_\_\_



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

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 samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (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. til 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 fra afdelingen 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	79	18	3	33
	2-3 besøg	67	21	12	75
	4-9 besøg	42	45	14	65
	Mere end 9 besøg	16	64	20	25
Ugedag	Mandag	53	44	3	32
	Tirsdag	55	21	24	42
	Onsdag	39	46	15	41
	Torsdag	62	21	18	39
	Fredag	54	43	4	28
Tidligere indlagt	Ja	38	50	13	48
	Nej	60	26	13	159
Søgt information	Har søgt information	47	37	15	78
	Har ikke søgt information	57	31	13	118
Køn	Mand	58	30	12	86
	Kvinde	51	34	14	119
Bopæl	Indenamtspatienter	54	32	14	189
	Udenamtspatienter	47	47	7	15
Alder	0-18 år	60	40	0	10
	19-39 år	43	46	11	37
	40-59 år	47	34	18	76
	60-69 år	60	28	13	47
	70-79 år	64	24	12	25
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	56	31	13	190
	Ikke dansk	30	60	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	59	29	13	56
	Erhvervsudd./håndværker	52	33	15	60
	Videregående uddannelse	54	34	13	71
	Andet	36	45	18	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	54	33	14	199
	Pårørende	60	40	0	5
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	54	32	14	151
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	59	31	10	58
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	55	32	13	209

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	10	3	29
	2-3 besøg	75	15	10	72
	4-9 besøg	51	43	6	68
	Mere end 9 besøg	40	36	24	25
Ugedag	Mandag	69	21	10	29
	Tirsdag	55	28	18	40
	Onsdag	69	31	0	39
	Torsdag	65	27	8	37
	Fredag	68	21	11	28
Tidligere indlagt	Ja	47	41	12	49
	Nej	70	22	8	152
Søgt information	Har søgt information	55	35	11	75
	Har ikke søgt information	69	22	9	116
Køn	Mand	71	21	7	84
	Kvinde	60	29	10	116
Bopæl	Indenamtspatienter	65	26	9	185
	Udenamtspatienter	67	20	13	15
Alder	0-18 år	70	20	10	10
	19-39 år	47	37	16	38
	40-59 år	58	30	12	74
	60-69 år	73	22	4	45
	70-79 år	91	9	0	23
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	66	26	8	182
	Ikke dansk	54	15	31	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	23	4	56
	Erhvervsudd./håndværker	60	29	10	58
	Videregående uddannelse	61	28	10	67
	Andet	55	18	27	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	27	9	192
	Pårørende	83	0	17	6
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	67	25	8	145
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	60	29	10	58
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	65	26	9	203



Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	3	3	29
	2-3 besøg	76	21	3	71
	4-9 besøg	63	29	7	68
	Mere end 9 besøg	60	40	0	25
Ugedag	Mandag	74	19	6	31
	Tirsdag	68	28	5	40
	Onsdag	69	23	8	39
	Torsdag	72	28	0	36
	Fredag	71	29	0	28
Tidligere indlagt	Ja	62	32	6	50
	Nej	75	21	3	151
Søgt information	Har søgt information	60	33	6	78
	Har ikke søgt information	79	19	2	115
Køn	Mand	77	21	2	86
	Kvinde	70	26	4	115
Bopæl	Indenamtpatienter	73	24	4	186
	Udenamtpatienter	73	27	0	15
Alder	0-18 år	60	40	0	10
	19-39 år	58	32	11	38
	40-59 år	64	32	4	73
	60-69 år	87	13	0	46
	70-79 år	96	4	0	24
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	73	23	4	184
	Ikke dansk	67	33	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	21	0	57
	Erhvervsudd./håndværker	64	29	7	59
	Videregående uddannelse	76	19	4	67
	Andet	50	50	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	24	4	193
	Pårørende	100	0	0	6
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	72	22	6	145
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	72	28	0	58
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	72	24	4	203

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97	3	0	30
	2-3 besøg	91	9	0	66
	4-9 besøg	98	2	0	64
	Mere end 9 besøg	74	22	4	23
Ugedag	Mandag	84	16	0	31
	Tirsdag	89	11	0	37
	Onsdag	97	3	0	37
	Torsdag	94	6	0	36
	Fredag	96	4	0	26
Tidligere indlagt	Ja	92	6	2	49
	Nej	92	8	0	142
Søgt information	Har søgt information	89	11	0	74
	Har ikke søgt information	94	6	1	109
Køn	Mand	98	2	0	82
	Kvinde	88	11	1	109
Bopæl	Indenampatienter	92	7	1	176
	Udenampatienter	93	7	0	14
Alder	0-18 år	63	38	0	8
	19-39 år	91	9	0	35
	40-59 år	94	6	0	72
	60-69 år	94	4	2	47
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	93	7	0	174
	Ikke dansk	82	9	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	54
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	0	53
	Videregående uddannelse	88	12	0	66
	Andet	73	18	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	0	184
	Pårørende	80	0	20	5
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	94	5	1	141
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	87	13	0	52
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	92	7	1	193

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	12	0	33
	2-3 besøg	79	17	4	72
	4-9 besøg	67	25	8	64
	Mere end 9 besøg	38	50	13	24
Ugedag	Mandag	76	24	0	34
	Tirsdag	65	25	10	40
	Onsdag	70	28	3	40
	Torsdag	72	19	8	36
	Fredag	73	23	4	26
Tidligere indlagt	Ja	55	37	8	49
	Nej	77	18	5	154
Søgt information	Har søgt information	67	28	5	75
	Har ikke søgt information	74	19	7	118
Køn	Mand	74	24	2	85
	Kvinde	69	22	9	116
Bopæl	Indenamtspatienter	72	23	6	186
	Udenamtspatienter	64	29	7	14
Alder	0-18 år	89	11	0	9
	19-39 år	59	38	3	39
	40-59 år	66	26	9	70
	60-69 år	77	17	6	48
	70-79 år	80	12	8	25
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	73	22	5	184
	Ikke dansk	45	36	18	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	20	5	56
	Erhvervsudd./håndværker	72	23	5	61
	Videregående uddannelse	70	24	6	67
	Andet	60	20	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	23	6	193
	Pårørende	67	17	17	6
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	70	24	7	152
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	77	19	4	52
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	72	23	6	204

**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	82	12	6	33
	2-3 besøg	75	16	8	73
	4-9 besøg	57	28	15	67
	Mere end 9 besøg	36	48	16	25
Ugedag	Mandag	72	19	9	32
	Tirsdag	59	22	20	41
	Onsdag	59	29	12	41
	Torsdag	82	13	5	39
	Fredag	56	37	7	27
Tidligere indlagt	Ja	56	28	16	50
	Nej	70	21	9	158
Søgt information	Har søgt information	55	26	19	80
	Har ikke søgt information	73	21	6	118
Køn	Mand	67	23	10	87
	Kvinde	66	23	11	119
Bopæl	Indenamtspatienter	66	23	11	190
	Udenamtspatienter	73	20	7	15
Alder	0-18 år	40	40	20	10
	19-39 år	62	15	23	39
	40-59 år	59	30	11	76
	60-69 år	74	19	6	47
	70-79 år	88	12	0	26
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	69	21	10	188
	Ikke dansk	33	42	25	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	70	23	7	56
	Erhvervsudd./håndværker	71	15	15	62
	Videregående uddannelse	63	26	11	70
	Andet	55	36	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	22	11	198
	Pårørende	67	33	0	6
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	69	20	11	151
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	62	29	9	58
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	67	22	11	209

**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	91	9	0	22
	2-3 besøg	78	15	7	67
	4-9 besøg	61	32	6	62
	Mere end 9 besøg	36	56	8	25
Ugedag	Mandag	72	14	14	29
	Tirsdag	64	17	19	36
	Onsdag	66	34	0	35
	Torsdag	88	12	0	33
	Fredag	48	48	4	27
Tidligere indlagt	Ja	52	39	9	44
	Nej	74	20	6	142
Søgt information	Har søgt information	53	36	11	73
	Har ikke søgt information	79	18	3	107
Køn	Mand	70	27	4	82
	Kvinde	69	23	8	104
Bopæl	Indenampatienter	69	25	6	170
	Udenampatienter	67	27	7	15
Alder	0-18 år	50	38	13	8
	19-39 år	59	27	14	37
	40-59 år	61	33	6	70
	60-69 år	84	14	2	43
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	72	24	5	170
	Ikke dansk	50	20	30	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	19	2	48
	Erhvervsudd./håndværker	69	20	11	55
	Videregående uddannelse	58	37	5	65
	Andet	82	9	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	25	6	182
	Pårørende	100	0	0	2
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	72	22	6	132
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	62	31	7	55
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	69	25	6	187

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	4	4	27
	2-3 besøg	83	10	7	70
	4-9 besøg	79	13	8	62
	Mere end 9 besøg	54	29	17	24
Ugedag	Mandag	83	14	3	29
	Tirsdag	74	10	15	39
	Onsdag	79	16	5	38
	Torsdag	83	14	3	35
	Fredag	75	21	4	24
Tidligere indlagt	Ja	67	19	15	48
	Nej	84	10	6	144
Søgt information	Har søgt information	68	20	13	71
	Har ikke søgt information	87	8	5	113
Køn	Mand	82	12	6	85
	Kvinde	77	13	9	106
Bopæl	Indenamtpatienter	81	11	8	176
	Udenamtpatienter	67	27	7	15
Alder	0-18 år	63	13	25	8
	19-39 år	70	18	12	33
	40-59 år	74	16	10	73
	60-69 år	93	2	4	45
	70-79 år	88	13	0	24
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	80	13	7	174
	Ikke dansk	67	8	25	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	9	6	53
	Erhvervsudd./håndværker	78	12	10	58
	Videregående uddannelse	80	16	5	64
	Andet	60	10	30	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	12	8	186
	Pårørende	50	25	25	4
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	81	11	8	138
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	76	16	7	55
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	80	12	8	193

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?  
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	73	18	9	22
	2-3 besøg	70	18	12	50
	4-9 besøg	72	18	10	50
	Mere end 9 besøg	50	33	17	18
Ugedag	Mandag	74	22	4	23
	Tirsdag	57	22	22	23
	Onsdag	72	21	7	29
	Torsdag	74	10	16	31
	Fredag	64	32	5	22
Tidligere indlagt	Ja	66	17	17	41
	Nej	72	19	8	109
Søgt information	Har søgt information	60	27	13	60
	Har ikke søgt information	78	12	10	86
Køn	Mand	71	17	12	66
	Kvinde	70	19	11	84
Bopæl	Indenamtspatienter	71	17	12	137
	Udenamtspatienter	67	33	0	12
Alder	0-18 år	75	25	0	8
	19-39 år	67	27	7	30
	40-59 år	60	21	19	47
	60-69 år	82	8	11	38
	70-79 år	71	19	10	21
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	70	18	12	137
	Ikke dansk	63	25	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	17	4	47
	Erhvervsudd./håndværker	69	9	22	45
	Videregående uddannelse	62	31	7	45
	Andet	73	9	18	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	18	11	144
	Pårørende	60	20	20	5
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	67	19	15	108
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	79	19	2	43
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	70	19	11	151

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	18	82	67
	4-9 besøg	53	47	64
	Mere end 9 besøg	83	17	24
Ugedag	Mandag	39	61	23
	Tirsdag	48	52	31
	Onsdag	50	50	30
	Torsdag	28	72	29
	Fredag	55	45	22
Tidligere indlagt	Ja	61	39	44
	Nej	35	65	111
Søgt information	Har søgt information	56	44	66
	Har ikke søgt information	35	65	82
Køn	Mand	42	58	67
	Kvinde	44	56	86
Bopæl	Indenamtspatienter	42	58	140
	Udenamtspatienter	54	46	13
Alder	0-18 år	50	50	6
	19-39 år	56	44	27
	40-59 år	46	54	63
	60-69 år	41	59	37
	70-79 år	7	93	14
	80 år eller mere	40	60	5
Modersmål	Dansk	42	58	142
	Ikke dansk	50	50	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	39	61	38
	Erhvervsudd./håndværker	50	50	44
	Videregående uddannelse	39	61	56
	Andet	40	60	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	43	57	150
	Pårørende	33	67	3
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	45	55	108
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	36	64	47
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	43	57	155



<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	31
	2-3 besøg	76	24	72
	4-9 besøg	71	29	66
	Mere end 9 besøg	44	56	25
Ugedag	Mandag	67	33	30
	Tirsdag	71	29	41
	Onsdag	70	30	40
	Torsdag	82	18	38
	Fredag	81	19	27
Tidligere indlagt	Ja	60	40	48
	Nej	76	24	153
Søgt information	Har søgt information	61	39	79
	Har ikke søgt information	80	20	116
Køn	Mand	77	23	87
	Kvinde	70	30	115
Bopæl	Indenamtspatienter	72	28	187
	Udenamtspatienter	87	13	15
Alder	0-18 år	60	40	10
	19-39 år	64	36	36
	40-59 år	66	34	76
	60-69 år	84	16	45
	70-79 år	84	16	25
	80 år eller mere	88	13	8
Modersmål	Dansk	74	26	187
	Ikke dansk	50	50	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	21	58
	Erhvervsudd./håndværker	75	25	60
	Videregående uddannelse	68	32	71
	Andet	44	56	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	27	197
	Pårørende	60	40	5
Afsnit	Lungemedicinsk Ambulatorium	73	27	145
	Lungemedicinsk Allergiambulatorium	72	28	57
Afdeling i alt	Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	73	27	202



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **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 oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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.














**Kommentarer til**  
**Lungemedicinsk Ambulatorium**






**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**


-  *Ventetid på over 1 time ved 2 af besøgene.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Venteværelset meget lille. Hver eneste stol optaget det meste af tiden. Manglende læsestof.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Efter røntgenfotografering gik der 1 time og 45 min.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Efter pusteprobe er der lang ventetid på lægen. Må tit vente yderligere 30-45 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Har været glemt en enkelt gang, men ellers i orden uden gener.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Der var lang ventetid til lægen kom.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde
-  *Men stedet er svært at finde. Skiltning udenfor er mangelfuld.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *En gang skulle jeg være fastende, havde ikke fået besked.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Der var ventetid på grund af mange akutte patienter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Det er meget forskelligt fra gang til gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Ventetid er ikke nødvendigvis generende hvis forholdene er tilpasset omstændighederne. På Lungeambulatoriet opholder man sig til tider længere tid i venteværelset i flere etaper.*


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

 *Ventetiden er generelt alt for lang og kan selvfølgelig, hvis afdelingen vil, gøres meget kortere og brugervenlig.*


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

 *Der er simpelthen for lidt plads til det opbud af patienter der kommer.*

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

 *Der var lidt ventetid mellem forskellige undersøgelser, men det generede mig ikke, havde en bog med, fandt et Billed Blad og kaffe og sodavand udenfor.*

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

 *Jeg har flere gange oplevet ventetid, værst var knap halvanden time på at tale med en læge efter endt undersøgelse.*


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

 *Nogle gange op til 2,5 times ventetid. Andre gik jeg til straks.*

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

 *Sidste gang ventede jeg knap 1 time, det er for længe.*


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

 *Når der går mere end 1 time, synes jeg det er for lang ventetid.*


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

 *De 2 sidste undersøgelser var der ventetid i 2 timer og halvanden time.*












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

 *Ventede længe på en taxa. Patientbefordring.*

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

 *I et tilfælde var ventetiden 2,5 time.*

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

-  *I det store og hele har der ikke været så meget ventetid som i de første år jeg kom på ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Der går for lang tid fra undersøgelsen er færdig til man kommer til at snakke med lægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *3 timers ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *En enkelt gang måtte jeg måtte køre hjem igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Det var ikke just snaksagelige folk der sad der, og nogle var sure over at vente for længe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg er endda kommet for tidligt og er kommet til straks alligevel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst
-  *Den første gang ventede jeg ca. halvanden time, næste gang kun 20 min.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Men: I kiks med flere timers ventetid (en undskyldelig fejl - jeg skulle have reageret før).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Det er så forskellig fra gang til gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *I havde glemt mig, så jeg måtte sidde og vente i halvanden time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Nogle gange gik det rimeligt hurtigt, andre gange tog det næsten en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ventetid fra 0 til 120 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Da der kun var en læge der, den dag jeg var der, var der lidt ventetid.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fra man er blevet røntgenfotograferet + lungetjekket til snak med læge gik der 1 time og 30 min. Det er meget for dårligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*En gang blev jeg glemt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*1. besøg var der ikke noget ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ventetiden er urimelig lang. Sammenlignet med andre ambulatorier er det suverænt det med længst ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*På grund af lægens sygdom.*

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



*Flere skulle først læse journalen. De sidste 3 gange har jeg haft den samme læge, og der var det bare i orden.*

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



*Ikke snakket med læge.*

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



*På grund af den store udskiftning i lægestaben, har de færreste været velforbereede. Enkelte gange har den konsulterende læge skulle spørge kollega eller jeg har måtte henvise lægen til tidligere lægeudsagn eller journal.*

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



*Har altid læst journalen igennem.*

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



*Unødigt at tale med læge.*

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



*Nogle læger var velforbereede. Andre læger var uforberede eller uengagerede.*

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



*Alt for tit virkede det som om de overhovedet ikke vidste hvorfor jeg og de selv er der. Virker meget lidt interesserede i patienten.*

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



*Jeg følte at man læste seneste notat, og ikke var klar over mine mange bivirkninger.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



*Og desuden yderst venlig ham jeg mødte.*

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



*Nogle er velforberedte, andre ikke læst journaler.*

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



*Jeg har ikke talt med nogen læge.*

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



*Nej, fordi der er travlt.*

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



*Lægen skulle ud at spørge hele tiden.*

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



*Forskellige læger og ikke den samme holdning og ikke samme medicin.*

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



*Har ikke set eller talt med læge.*

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



*Var til røntgen på grund af tidligere kontakt med tuberkulosepatient. Fik resultatet på røntgenbillederne umiddelbart kort efter undersøgelsen.*

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



*Jeg synes det kan være bedre med at kende journalerne samt hvad der står i dem.*

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



*Jeg mødte kun smilende sygeplejersker.*

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



*Mødte ikke læger.*

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



*Også her er der forskel, nogle skal først til at læse i journalen.*

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



*De skulle først læse hvad jeg fejlede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Bagateliserede min bekymring for tuberkulose.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*En enkelt læge rodede i alle papirerne, selv om papirerne lå øverst.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Virkede som om de ikke havde ret meget tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Så vidt jeg kan vurdere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*En begyndte at forklare undersøgelsesresultater. Skulle så konferere med en kollega.  
Vendte derefter tilbage.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Mødte kun søde sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Den sidste behandling, januar 2004, var utilfredsstillende. Læge NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Nej, ingen læge havde på noget tidspunkt læst hele min journal, og efter andet besøg  
huskede ingen hvorfor jeg kom oprindeligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Ikke snakket med læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, men ikke altid. Den store forståelse af sygdommen er ikke forberedt,*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Nogle gjorde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Nogle få gjorde, omend de flere gange tilkendegiver, at jeg ikke ved noget om hvordan jeg har det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, jeg fik svar på mine spørgsmål, men jeg kommer nok til at spørge om næsten samme ting næste gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Vekslede fra total uinteresseret til meget grundig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ofte følte jeg at jeg var en sag, der skulle ekspederes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Nej, de har ikke meget tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Jeg synes de har travlt og er allerede ved næste patient.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde












*Nogle mere end andre. Somme tider var det som om det bare skulle overståes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



-  *De var sikkert vant til mine dumme undskyldninger for at ryge, så det var forståeligt at det var mig der skulle lytte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Forstår ikke rigtig hvad min sygdom betyder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Den ene læge jeg har mødt var utrolig arrogant og havde en attitude der gjorde, vi ikke turde spørge og tage hans tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst
-  *Faktisk bedre end på andre hospitaler.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *De skulle bare have næste patient ind.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Talte ikke med nogen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Det opfattes som ret enestående, at lægerne i såvel daghospital som i klinikken har virket lydhøre og interesseret i egen opfattelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, en kommenterede at han ville foretage en undersøgelse på baggrund af det jeg sagde. Han foretog sig ikke noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *De var altid søde og lyttende. Men havde for travlt og var måske ikke på det kompetence niveau de burde være. Forstået sådan at der mangler læger at spørge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Meget imødekommende og venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*En god fast og stabil personalestab, som har forståelse i den store udskiftning af lægerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Hvis sygeplejerskerne alene skulle sætte standarden var forhold og behandling enestående.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ofte fik jeg en bedre information af sygeplejerskerne og jeg følte jeg var en person og ikke en sag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Og alt blev forklaret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der var tid til at svare, selvom der var mange som stadig ventede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Sygeplejerskerne har været fantastisk venlige og empatiske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst



*Ved mit første besøg skulle lægen tale med en der havde mere erfaring. Jeg fik afslag på at tale med den mere erfarne læge. Mit andet besøg var fuldt tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Fik at vide af en sygeplejerske at da røntgen ikke viste noget usædvanligt var det unødvendigt at tale med en læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Til deres fag: Ja! Til EDB behandling (sygeplejersker), elendige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Enestående.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde




*Der er noget stor forskel. Forståeligt nok, men man har indtryk af at ting kunne gå meget hurtigere, hvis en seniorlæge blev spurgt til råds tidligere i forløbet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

 *Den første ambulatorieundersøgelse tog 3 timer. Der var ventetid mellem undersøgelse, røntgen, smt og blodprøver. Først undersøgelse, så ventetid i venteværelset. Så røntgen og så ventetid i venteværelset osv. Og derefter hjem.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Ikke i afdeling. Meget ventetid ved blodprøvetagning.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Til tider er der længere ventetid, men hvis forholdene omkring venteværelset havde været bedre ville der ikke være noget problem.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *1 time ventetid til samtale med læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Efter røntgen gik der gerne 1 time eller mere.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg var forberedt på 2 timer, men der gik 3.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Kom hurtigt til røntgen, fik hurtigt svar. Ventetiden var på at komme hjem igen. Taxa.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde

 *Men man skal fra en bygning til en anden, ikke særligt smart.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *De gange jeg har været på Kommunehospitalet har det været OK.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Fint.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Jeg er til tider kommet ind før tiden, men også haft 1 times ventetid og ventetid fra de forskellige prøver.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Men for lang ventetid på patienttransport.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Igen forskelligt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Ventetiden oplevedes ikke generende, men i et par tilfælde var der en del ventetid. Det er helt afgørende hvad man venter på, hvordan man har det og hvilken atmosfære eller miljø der hersker i venterummet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Ikke uden ventetid, men dog ikke generende de gange det var adviseret i papirer modtaget inden besøget.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Ventetiden ser jeg ikke som noget problem, da det er behandlingen af veluddannede læger jeg ser hen til.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Generelt kommer man hurtigt/let til lungeklinikens røntgen og blodprøver, men ventetiden til lægerne er urimelig lang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Jeg måtte selv spørge om blodprøvesvarene.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har også forudsætninger for at spørge om det der er relevant.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Er flere gange blevet lovet fast kontaktlæge, men på grund af struktur har denne ikke faste dage.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *I gammeldags forstand ja, men jeg savner information om hvad jeg selv kan gøre - motion, alternativ behandling m.v.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Grundet de mange forskellige jeg har mødt, har jeg også fået mange forskellige svar, ofte direkte modsatte på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægerne var for det meste meget lidt forklarende. Du må acceptere bivirkningerne. Sådan!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, og tilbud om kontakt (direkte) hvis problemet opstår igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik at vide, at hvis jeg ikke hørte noget var alt ok.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Ikke så meget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Fik at vide at jeg altid var velkommen til at ringe, hvis der var noget jeg var i tvivl om.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Minus bivirkninger.*

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



*Ikke talt med personalet.*

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



*Lægerne er ikke gode til at informere samt give gode råd. Evt. om alternative behandlinger samt patientforening.*

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



*Ja, jeg blev mere og mere forskrækket, da jeg gik derfra, og kontaktede et af apotekernes rygestopkurser, da jeg kom hjem.*

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



*Ja, når jeg selv spørger.*

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



*Overlægen glemte at fortælle mig om de bivirkninger medicinen havde og de var store.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Ved mit andet besøg ja.*

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



*Jeg ved ikke nok om bivirkningerne.*

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



*Lægerne vidste ikke selv helt hvad de skulle mene.*

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



*Specielt lungeklinikken skal roses for, at man oplever sig underrettet og medinddraget på værdig vis.*

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



*Uklarhed om undersøgelse i anden afdeling som jeg blev videresendt til. Hvorfor og hvorfor så hurtigt?*

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



*En yngre læge skabte unødvendig angst, ingen grund til at male fanden på væggen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, med undtagelse af januar 2004. Følte ikke at have noget ud af denne dag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde












*Ja, da jeg endelig kom til den rigtige læge, dvs overlægen, var informationsniveauet højt.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde




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

-  *Sygeplejerskernes information var god - ud fra praktikken ved undersøgelserne. Lægernes information var svingende og mangler perspektiv/viden om sygdommen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Sygeplejerskerne informerede godt. Lægerne, undtagen 1, var ikke enige i deres vurdering/information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Svært at svare på, da jeg kun har set de samme 2 personer ved mine besøg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg talte kun med en læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Først fik jeg at vide at jeg var syg og så fik jeg at vide jeg var rask.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst
-  *Overhovedet ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Talte ikke med andre end en sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *En læge udtalte at de foretagne undersøgelser gav upålidelige resultater.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *I mit tilfælde har kontakten til andre faggrupper, udover lægerne, været meget lille. Dog synes jeg der var en meget dårlig udveksling af røntgenbilleder mellem røntgen og ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde


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

 *For mange turnuslæger. Det kunne være ønskeligt at de læger som har forstand på sygdommen også havde vagt i LUNA. Således man slipper for at spørge meget af tiden, og bliver stillet om.*


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

 *Det har primært været undersøgelser og ingen behandling, bortset fra 3 måneders medicinering i år 2000 da sygdommen blev opdaget.*


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

 *Behandlingen virker ukompetent/usammenhængende/tilfældig/og sådan lidt 'Nu prøver vi og så ser vi hvad der sker'.*


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

 *Jeg har haft det meget skidt under hele forløbet. På grund af medicinbivirkninger. Grundet resistens kunne medicinen ikke ændres.*

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

 *Yderst tilfreds. Et meget kompetent og sødt personale.*


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

 *Ja, men der er alt for lang ventetid på CT-scanning. Jeg ventede over 2 måneder, selv om jeg rykkede.*

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

 *Jeg har ikke været i medicinsk behandling.*


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

 *Kan ikke svare da jeg er under behandling og denne ikke er afsluttet.*

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

 *Der har ikke været nogen behandling, men en masse undersøgelser.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst

 *Det er ikke let at svare på, men jeg tror de gør det de formår.*

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



*De gør jo ingenting.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Har ingen behandling modtaget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde












*Ja, slutteligt, fik jeg en god behandling, hvilket klart skyldes en overlæge, NN.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Min egen læge er ikke blevet informeret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Undersøgelsesresultater har ikke været drøftet med egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Marselisborg Hospital contra Ambulatoriet kunne godt have snakket mere sammen vedrørende eventuel kontrol på samme dag. Grunden hertil er at når man kommer langvejsfra er det meget kørsel.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Føler egen læge gerne vil lægge ansvaret på ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det er svært at vurdere, hvis samspillet betyder at egen læge får journaloplysninger automatisk, så er det tilfredsstillende. Hvis der skulle have været en faglig korrespondance vedrørende status quo og en handlingsplan, automatisk indkaldelse fra egen læge for at planlægge eventuelle tiltag som måske kunne bedre tilstanden eller mindske eventuelle gener, så er det et nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Tilbagemeldingerne til min læge har i nogle tilfælde været direkte forkerte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Min egen læge har straks fået alle journalindførelser. Da sygdommen er specielt, har han fra start sagt, at han ikke vidste noget om den.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg ved ikke om de taler sammen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Egen læge ved ikke jeg har været i ambulatoriet..*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Henvisning burde være sket tidligere i forløbet.*

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



*En indkaldelsestid på over en måned fra henvisning er for lang.*

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



*Mine læger har ikke kommenteret noget som helst.*

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



*Ved ikke, fordi forbindelsen er skabt mellem denne og andre hospitalsafdelinger. Men jeg har oplevet logisk sammenhæng.*

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



*Jeg var til fotografering af lunger, fordi jeg havde ligget sammen med en tuberkulosepatient på Randers Sygehus, men alt var ok. Jeg formoder I har sendt besked til egen læge, men tror det næppe, så undersøg det.*

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



*Der var stor forskel på den tid den praktiserende læge anviste og den reelle tid der gik før jeg fik en tid.*

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



*Jeg ved det ikke.*

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



*De har ikke fortalt mig i tide det var en arbejdsskade.*

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



*Opfølgning mangler rigtig meget.*

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



*For dårlig kommunikation med kontrolsygeplejerske. Manglende røntgenundersøgelse.*

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



*Har ikke været nogen.*

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



*Jeg tror ikke min læge aner at jeg har været hos jer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik at vide det kunne være alvorligt af lægen, men skulle alligevel vente over en måned på undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde












*Information fra læge til hospital ikke god, men fra hospital til læge fin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde


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

-  *I det store og hele er jeg godt tilfreds, men jeg synes man taler med alt for mange forskellige læger, som ikke alle er lige enige om sygdomsforløbet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Lægernes information var for dårlig + efterfølgende information var lægen ikke forberedt. Havde ikke læst journalen inden jeg blev kaldt ind til samtale. Jeg vil muligvis forlange en ny undersøgelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *En god og saglig behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Det er svært at få noget at vide om ens sygdom, ingen oplysninger. Og det er ret frustrerende at det ikke er den samme læge hver gang.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Et stort plus at personalet virker meget kompetente. Den manglende 5. stjerne skal ses i lyset af ventetiden mellem de forskellige undersøgelser samme dag. Måske flere ressourcer vil afhjælpe dette.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden inden min samtale med lægen (5 min) bør kunne forkortes ved en vurdering af personalet, så korte samtaler kan foretages uden den lange ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi samarbejdet går udmærket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Hvis man kan undgå de lange ventetider er alt ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Kort ventetid. Ikke samme læge, selv om jeg havde fået ambulatorietid efter at få samme (man havde fri).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Faglig kompetence hos såvel læger som sygeplejersker, der forestår målinger og prøver. Ligeledes utrolig venlighed og imødekommenhed hos alle. Måske kunne det være en fordel, hvis lægerne ikke skiftede fra gang til gang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Igennem hele mit sygdomsforløb på snart 2 år, har jeg haft utroligt mange forskellige læger. Både under den indledende indlæggelse på 4 uger, og senere under mine kontrolforsøg på afdelingen. Det er meget meget utilfredsstillende.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Pårørende + patienters mobilsnak i venteværelset. Venteværelse for lille.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Der er stor distance fra læge til patient. Dette underbygges af den ventetid (2 timer) der gik fra samtale med sygeplejerske til møde med lægen.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg var tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Det er et behageligt personale. Ved ventetiden kunne man godt sige det på forhånd, istedet for at sige det når man bliver kaldt ind. Eventuelt vi har travlt idag. Der kan komme ventetid. Så er man forberedt. Man sidder bare og bliver irriteret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *På grund af god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Personalet var meget venlig.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg fik en meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Minus lang ventetid. Omsorgsfuldt personale. Gode og forståelige oplysninger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde





*Venlig og imødekommende. Kan ikke få 5 stjerner på grund af svært at finde.*

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



*Søde mennesker, god behandling.*

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



*På grund af det dårlige i de mange nye/unge turnuslæger. Mangel på fast kontaktlæge. Ventetid, mulighed for at få kontakt ved eventuel overlæge. Plejepersonalets stabilitet og viden i området. Plejepersonalets venlighed og på trods af travlhed nærvær.*

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



*Får altid en god behandling af sygeplejerskern og læger. Lytter til det jeg har at sige om min sygdom. Handler hurtigt.*

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



*Alle var meget venlige, ventetiden var kort, lægen og sygeplejersken var gode til at informere om sygdommen.*

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



*Venligt personale. God information. Professionel behandling.*

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



*Sygeplejerskern er både dygtige og utrolig rare i deres håndtering. Lægerne har til tider været dårligt forberedte eller uengagerede. Venteværelset er ikke egnet til denne form for hospitalsbesøg. Det er småt, gammeldags og uegnet til denne form for ophold. Venteværelset i dagafsnittet var bedre og velfungerende.*

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



*I så kedelige, mørke bygninger kan der opleves noget enestående.*

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













*Godt: Fordi plejepersonalet er flinkt og forsøger at gøre det så godt de nu kan under de forhold der er. Dårligt: For mange forskellige kokke, for lang ventetid osv.*

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



*Behandling og information har været fint. Ventetid var der lidt af, men det generede mig ikke. Kunne måske ønske flere billedblade og eventuelle kiks.*

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

-  *Personalet meget hjælpsomme, og der blev givet god tid til at snakke.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fordi der var ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *For lidt oplysning, hvis der er mangel på læger. Det vil sige for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fordi sygeplejepersonalet er helt i top. De er det positive. Lægerne desværre det negative.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi det simpelthen ikke kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Alt bliver udført meget professionelt. Der bliver lyttet, givet svar og forklaringer på spørgsmål. Alt virker som om der er tjek på det hele. Meget harmonisk afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået god og venlig behandling af hele personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand
-  *Ved sidste besøg var lægen helt ung og uerfaren. Blev pludselig i tvivl om hvad han skulle gøre. Jeg blev sendt i venteværelset i en halv time. Imens fandt han den øverst ansvarlige for at diskutere mit sygdomsforløb. Det virker meget uprofessionelt. Han skulle have været forberedt inden han kalder mig ind til samtale første gang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Personalet er flinke og imødekommende. Men venterummet kunne godt være bedre, i form af noget læsestof.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Ventetiden rimelig. Personalet venlige og professionelle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Min oplevelse på afdelingen er kun positiv.*

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



*Blev behandlet godt, bortset fra lægen der skulle på et charmekursus (Blærerøv).*

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



*På grund af ualmindelig god behandling.*

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



*Akut hjælp flere gange.*

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



*Jeg tror det godt.*

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



*Fordi det er ok, men jeg mangler information.*

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



*Forskellige typer læger. Har ikke den samme mening om medicin. 3 forskellige læger til 4 besøg.*

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



*God behandling, hjælpsom, tager sig god tid til at snakke og forklare. Det er ok at spørge, det er rart at der ikke er dumme spørgsmål. Man føler sig godt tilpas og velkommen. Meget venligt og professionelt personale.*

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



*Er blevet godt modtaget af læger og personale som har været meget hjælpsomme.*

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













*Flink personale.*

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



*Tilbage melding efter scanning var der ikke noget af, først efter nyt besøg på afdeling 3 måneder efter fik jeg svar på scanning.*

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

-  *For lang ventetid, forskellige læger. For lidt læsestof med den lange ventetid. Jeg bor i Ebeltoft, 50 km væk, så det er lang tid sådan en dag.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Aldrig ventetid. Altid venlige mennesker. Jeg har altid fået den hjælp jeg skulle have.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har ikke noget at klage over. Ventetid måske lidt kortere, men det er nok svært. Ambulatorium og personalet kan jo ikke gøre for at de bor i noget gammel lort.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det kan ikke være enestående, når man hver gang er ved en ny læge og de samtidig ikke har samme mening om sygdommen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *God personale, dårlig planlægning af tider og utilfredsstillende aflysninger på grund af at scanner er i stykker.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg på de få gange, synes alle har været søde og imødekommende, så jeg tror det er ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Svært at svare på, da jeg dårligt nok har set et personale. Røntgen, svar, vente på taxa.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Gode undersøgelser og kompetente læger, men ventetiden er til tiden alt for stor.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Kort ventetid. Ok betjening med hensyn til røntgenbilledet. venligt personale. Hurtigt svar på undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi de kan gøre det bedre.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har fornemmelse af at der mangler læger og fysioterapeuter.*

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



*Ingen information om at jeg skulle til en ny bygning for at få taget blodprøver, for lang ventetid på blodprøver. Ellers tilfreds.*

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



*Jeg har været på Lungemedicinsk Ambulatorium 1 gang, og er tilfreds med den behandling jeg har fået.*

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



*Personalet gør hvad de kan, men der kommer jo akutte ting som skal til først.*

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



*Modtagelse, undersøgelse og orientering er sket i en rolig, varm og kompetent atmosfære.*

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



*Flere gange alt for lang ventetid. Læger ikke altid forberedte og var måske oven i købet uenige med de andre læger. De har for travlt. Men ellers god behandling. Søde og rare.*

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



*Når patienten skal til behandling skal denne ikke føres/køres igennem et venteværelse fyldt med andre patienter. Flere friske farver på væggene og måske andre farver kitler.*

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



*Jeg er tilfreds med behandling.*

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



*For mig var der ingen problemer i den retning. Lægen jeg talte med var streng, men kontant, og ikke hoverende, som nogle læger kan være. Det var simpelt hen op til mig selv med at få det bedre. Det viste han mig tydeligt.*

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



*Venlig betjening i hele forløbet. Kom ind før tiden. Måske fordi vi ankom en halv time før aftalt tid og kom fra Randers.*

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



*Kun 4 stjerner, fordi der generelt er for lang ventetid inden man kommer til at tale med lægen.*

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



*Fordi det kunne være meget værre, men ellers udmærket, men arbejdsmiljøet virker meget stressende og det smitter af på bl.a på mig selv.*

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



*I det store og hele har jeg været god tilfreds.*

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



*Fordi mit samlede indtryk af afdelingen er, at de er meget dygtige og at de giver sig tid til at tale med en. Det giver mig tryghed.*

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



*Jeg har nu haft sarkoidose i 5 år og fra starten af har jeg kun mødt en utrolig venlighed og hjælpsomhed overalt på Kommune- og Amtshospitalet. Jeg kan absolut ikke genkende pressens kritik af ventetider m.m.*

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



*Punkt 16 er svær at give stjerner, idet mit første besøg var utilfredsstillende og mit andet besøg var enestående, derfor blev det kun til 3 stjerner.*

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



*Godt fordi lægerne var meget forstående, men knap så gode til at forklare. De tager også en alvorligt.*

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



*Jeg har kun en anden lungemedicinsk afdeling at sammenligne med (denne er bedre).*

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



*Jeg er altid blevet godt behandlet og har indtryk af en god lægelig undersøgelse.*

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



*En helhedsvurdering.*

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



*Fin behandling.*

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



*Ros.*

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



*For god behandling.*

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



*Alt kan blive bedre.*

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



*Fordi de ikke har fortjent flere stjerner end 3. Logisk.*

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



*Der var rent og pænt, et hyggeligt venteværelse, og et venligt, hurtigtarbejdende personale. God idé med et ekstra lægetjek om et par måneder.*

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



*Plejepersonalet er i orden, men lægerne er for overfladiske og uforberedte og så er der for mange forskellige.*

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



*Jeg tror personalet gør hvad de formår. Men det var rart hvis vi vidste hvor længe et besøg skulle vare. Når man kører med patientbefordring skal vi vente længe både først og sidst, så ventetid kan blive ca. 3 timer.*

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



*Jeg føler at jeg bare skal der ud for at de får noget at få tiden til at gå med.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Alle har været utrolig søde og venlige og fortalte hvad der skulle ske, jeg har absolut intet at udsætte bortset fra det ville været dejligt, hvis det var den samme læge man havde til samtale hver gang.*

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



*Måske ville det have været en god idé at tale med en læge bagefter.*

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



*Jeg har kun besøgt ambulatoriet få gange.*

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



*Bedre læsestof i venterummet.*

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



*Fordi jeg fik en god behandling. Alle var søde og opmærksomme.*

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



*Fordi jeg har oplevet positiv helbredende effekt af den ordinerede behandling. Åbenhed vedrørende fund, prognose, behandling. Fornemmelse af grundighed. Sygeplejefaglig omhu og tror jeg faglig kunnen. Virkelig behandling fra top til bund i hvert tilfælde.*

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



*Fordi nogle gange venter jeg mange timer og lægerne kunne ikke finde ud af hvad jeg fejlede eller behandle mig rigtig.*

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



*Søde, rare, venlige, imødekommende, kompetent personale.*

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





*Sygeplejersker foretog, ifølge min opfatelse, grundige undersøgelser efter forklaringer til mig. Læger virkede uengagerede. Bad om journal kopi, men fik ingen.*

*Bilag: Jeg skulle have en aftalt tid ændret (undersøgelsen skulle foregå 5-6 uger efter en medicinsk behandling var ophørt. Behandlingen trak desværre længere ud end beregnet da 1. tid blev aftalt). Telefonisk fik jeg den besked at der så først ville være en tid 4,5 måned senere. Det lykkedes dog at få en tid der passede med behandlingsophøret. Men da jeg kom, kunne jeg komme til 25 min før tiden og havde ingen ventetid til lægesamtalen. En gang jeg sad i venteværelset kom der flere hospitalsansatte. Af deres ret højrøstede samtale forstod jeg, at de var blevet tilbudt en undersøgelse på afdelingen samme dag, fordi der var ledig kapacitet. Helt fint, men et eller andet (disse forhold) tyder på at kapaciteten ikke udnyttes optimalt for patienterne.*

*Sygeplejerskernes EDB-behandling virkede rodet, usikker, ja elendig selv om 2-4 forsøgte at hjælpe hinanden. Men i en tid med sygeplejerskemangel var det måske bedre med en HK'er.*

*Jeg har aldrig forstået hvorfor hospitalet (for mig at se i alle afdelinger) bruger EDB til tidsbestilling og til behandlings/undersøgelsesbeskrivelser internt på hospitalet, men så skriver det i hånden over på et papir til undersøgelsesmål. Til ganske stor gene for mig. Det undrer mig også at man som patient i forskellige afdelinger får samme tid til fremmøde i forskellige afdelinger. Kan I ikke få et samlet billede på computeren af hvad jeg er noteret til? I forsøgte at give mig en tid hvor jeg også skulle til scanning.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Jeg var meget tilfreds med den behandling jeg fik på afdelingen. Jeg har været til kontrol på afdelingen fra ca 1990 til 95, da var der forskellige læger hver gang og en del ventetid, det var ikke så rart.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Da jeg kun har været i ambulatoriet den ene gang, giver det jo ikke så mange svar. I tvivl om jeg skulle sende det tilbage.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



*Jeg var tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Når man får en tid, kan det ikke passe man skal vente 1-2 timer inden man skal snakke med en læge, som gøres på under 10 min.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Indlagt i 2000 i et lignende forløb med indlæggelse fulgt op af ambulat behandling. Såvel indlæggelse + ambulat behandling er forbedret. I dag møder man overalt venlighed og forståelse. Der lyttes, og så handles der også. Jeg ser nu frem til rehabilitering.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Jeg følte mig tryk og godt tilpas blandt personalet, men jeg føler at jeg manglede at få noget at vide mht min undersøgelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Stor venlighed.*

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



*Godt pga personalet. Både godt og dårligt pga bygningsmæssige forhold.*

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



*Venligt og imødekommende personale. Ingen ventetid.*

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



*Godt fordi læger, sygeplejersker lyttede med interesse hvad vi sagde. Dårligt grundet på den lange ventetid mellem de forskellige undersøgelser.*

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



*Jeg var der pga tuberkulosestest, personalet var flinke og glade, der var lidt ventetid, ca 20-30 min, men det var jeg forberedt på, jeg havde taget en bog med. Det perfekte ville selvfølgelig være ingen ventetid.*

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



*Læger, og ikke mindst sygeplejere var utrolig behagelig. Meget hjælpsomme. Dog var ventetiden sidste besøg for lang.*

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



*Jeg vil generelt rose afdelingen, med undtagelse af januar 2004. Håber at møde den tidligere læge til næste gang.*

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



*De 3 stjerner skyldes den meget lange ventetid i ambulatoriet, og de al for mange skiftende læger. 1-2 læger tilknyttet burde være maximum. Og meget tid kunne være sparet, hvis alle billeder var fremskaffet inden undersøgelsen. Der synes at være for få kompetente læger.*

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



*De har travlt, så de fortjener det antal stjerner.*

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



*Det fungerede som det skulle, hurtigt og effektivt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Undersøgelsen d. 28. januar 2004 har ikke fundet sted, er aflyst forlængst. Da det yderligere forløb er yderst frustrerende, med mange fejl, opgiver jeg udfyldning af spørgeskemaet.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst



**Kommentarer til**  
**Lungemedicinsk Allergiambulatorium**



**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**



*Som regel altid hurtigt.*

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



*Der er altid for lang ventetid.*

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



*Der er koldt i venteværelset, det trak fra vindfanget.*

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



*Var til provokation, så skulle vente meget.*

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



*Man må vel forvente en hvis ventetid, men jeg mener ikke ventetiden var urimelig.*

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



*Ingen ventetid, sommetider ind før tid.*

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



*Vaccinationspatienter (ikke jeg) kommer i 1. række. Hvis ikke de er der forløber alt glat.*

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



*Det kommer an på hvor travlt der er. Har altid en bog med, så det betyder ikke så meget.*

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



*Total forvirring om hvilken rækkefølge folk kom i. Latterligt, når man melder sig ved sekretæren kan hun vel skrive hvad nr man har.*

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



*Synes ikke at jeg har fået noget svar eller hvad jeg søgte om.*

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



*1. besøg ingen ventetid. 2. besøg 45 min ventetid.*

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



*Der var en gang, hvor jeg blev glemt, jeg måtte selv gå hen for at lede efter den sygeplejerske, som var ved at behandle mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*5 kvarter, som ved det seneste besøg er ikke tilfredsstillende. Max 30 min er ok.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Den 1. gang skulle jeg møde kl 10 og jeg gik først derfra kl 1350 for derefter at skulle have taget en blodprøve.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ventetiden har været mellem ½ time og 2 timer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



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



*Jeg har kendt de fleste i mange år.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Lægerne har ved mine besøg været godt forberedt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Læge nr 2 udviste en vis distraktion og jeg måtte selv påpege væsentlige faktorer, selvom journalen lå foran ham. Fik indtryk af, at han ikke havde læst den, og han var ikke specielt god til at lytte, hvis ikke det jeg sagde passede ind i hans (efter min mening) præfabrikerede diagnose.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Nej, sidste læge havde ikke læst journalen + beslutning ændret på foranledning af sygeplejerske.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Nogle læger ved ikke så meget om astma (det er for dårligt).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Sidste gang havde jeg indtryk af, at lægen ikke var klar over mit ærinde - dog kun kortvarigt og eneste gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De læger der ikke kender mig rigtig godt læser ikke journalen, da den er så stor at det er nemmere hvis jeg selv forklarer, siger de.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De yngre læger har været mest forberede. De ældste bladrede bare lige hurtigt i journalen, da jeg kom ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Nej, lægen forsvandt for mange gange.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*1. besøg en god rar velforberedt læge. 2. besøg en meget negativ læge, der talte ned til folk. En rigtig dårlig oplevelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*For det meste var lægerne velforberedte, specielt indtil for 2 år siden, hvor jeg havde den samme læge hver gang (NN). Det er en stor fordel at det er den samme læge hver gang. Mit seneste besøg i jan i år var under al kritik. Lægen var NN.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Virker meget flinke og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde













*Først skulle jeg fortælle sygeplejersken om hvad der var og er galt og udfylde papir, for derefter at skulle fortælle lægerne præcis det samme igen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Lod mig ikke altid tale ud. Jeg ville fortælle at jeg får ondt i hovedet af min medicin.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *De giver sig god tid, både til at lytte og forklare tingene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det var som om mit problem ikke blev taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Den kvindelige læge lyttede med interesse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Sammenlignet med privatpraktiserende læge, er interessen i ambulatoriet ekseptionel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *De yngre læger mest seriøse. De har dog haft svært ved at bruge mine oplysninger konstruktivt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De fleste har været interesseret. Kun en enkelt virkede maskinagtig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *1. besøg ja. 2. besøg nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, hver gang. Bortset fra januar i år, hvor der overhovedet ikke var nogen interesse for at høre hvad jeg havde at spørge om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Den sidste læge ville have at jeg havde astma, hvilket flere andre læger har sagt at jeg ikke havde. Undskyld, jeg tror det handler om lægernes forbindelse med medicinfirmaer og for/eller rejser. Jeg hørte også lægen sagde til sygeplejersken 'Hun fejler ikke noget', til mig sagde han jeg havde astma.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Kan virke lidt forvirrende.*

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



*Altid smilende og venlige, men det har vel næppe noget med deres faglige kompetence at gøre.*

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



*Enddog meget dygtige.*

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



*Kan dog have svært ved at vurdere om patienten skal tilses af en læge inden en undersøgelse, selv når patienten er meget dårlig. Undersøgelsen skal jo laves.*

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



*God behandling og venlige ansigter, selvom de havde travlt.*

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



*Sygeplejerskerne var gode til at forklare tingene som de var.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*1. besøg en rigtig sød sygeplejerske.*

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



*Den ene sygeplejerske var vældig god, den anden mindre forstående.*

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



*De virker noget kompetente og utrolig søde og imødekommende.*

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

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



*Ingen prøver den dag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Selvfølgelig er der ventetid, men ikke ud over det sædvanlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Ind med det samme, selv om der var fyldt i det aktuelle venteværelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Lang ventetid mellem undersøgelse til samtale med lægen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Det kunne godt have været lidt hurtigere, da jeg skulle røntgenfotograferes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand













*Der vil altid være lidt ventetid, og under besøget var det ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Følte ikke helt man vidste hvad man skulle gøre ved mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Vi talte om nedsættelse af doser, og var enige om den fortsatte behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Mht til at jeg får slem hovedpine af min medicin.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, men jeg måtte ringe inden besøget for at få de sidste informationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Første efter kurset med NN følte jeg at information var forståelig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg følte fanden blev malet på væggen, at din astma, jeg ser som et symptom, og tror de på kan fjernes igen. Den prøvede afdelingen af gøre mur- og nagelfast på mig sikkert i professionel interesse, men temmeligt snæversynet synes jeg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Men efter besøget handlede de stik modsat af hvad vi havde aftalt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fik flere gange medicin, hvor jeg ikke blev oplyst om bivirkningerne (som ikke står på indlægssedlen).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Glemte at informere om halvanden times ventetid mellem 3 injektioner.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *1. besøg ja. 2. besøg nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Astmakurset var rigtig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Jeg har endnu ikke helt forstået hvad min sygdom er kommet af, og om det er en som kan gå væk igen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Grunden til at jeg skriver 'både og' er det seneste besøg i januar 2004. Jeg fik her at vide, at jeg efter 15 år og svær astma og meget medicin, ikke skal komme til flere kontroller, hvilket jeg er meget utryg ved. Jeg fik heller ikke styr på, hvor meget medicin, jeg skal fortsætte med.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Jeg fik noget mere at vide på apoteket, da jeg hentede mit medicin første gang. Det var nogle meget vigtige fakta, som jeg ikke havde fået på Århus kommunehospital.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Om bivirkninger, efter at jeg selv spurgte om dem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Mest min fejl - jeg har haft lov at stille spørgsmål, men har været for nervøs.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



*Uenighed mellem plejeperson og læge.*

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



*Som om de ikke taler sammen.*

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



*Det var snarere læge nr 2's forskellige udsagn, der ikke var sammenhæng i, både ved fra gang til gang, og indenfor samme konsultation.*

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



*Sygeplejersken mente der skulle laves ekstra undersøgelse, men det mente lægen ikke.*

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



*Der har været mange og modsatrettede teorier om min sygdom alt efter den læge, der var den dag.*

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



*Det husker jeg ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*En enkelt var mindre god.*

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



*1. besøg et svar. 2. besøg et andet svar.*

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



*Den første læge sagde han ikke kunne se tegn på astma og den sidste læge sagde, der var meget klart tegn på astma. Mystisk.*

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



*Jeg har kunnet spørge, så i det store hele må jeg sige ja - det har der været.*

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



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



*Hovedsagligt mine bivirkninger med hensyn til medicinen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Men, også i betragtning af, at der ikke blev fundet en årsag til allergireaktion.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Som det nok fremgår, føler jeg mig presset ned i et diagram, og at man hellere vil fastholde mig i et sygdomsbillede end opmuntre til kurering. Jeg har selv måttet foreslå nedmedicinering, har så selv foreslået den. Lægen har til stadighed været tvivlende og ikke opmuntrende. Selv da jeg ved peakflow kunne påvise at min almen tilstand ikke blev dårligere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Tilfreds, men har ikke fået det bedre, der kunne ikke hjælpes yderligere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Kontakten til andre sygehuse, afdelingen er yderst elendig. Lungeambulatorium aner ikke hvad der foregår de andre steder. Brugte ca 1 år på undersøgelser der var foretaget andet sted.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Lægerne havde ikke tid nok til at lytte til min version, så i 3 år har min sygdom bølget frem og tilbage.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Har ikke fået meget at vide.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Fra 1989-1996 gik jeg til kontrol på ambulatoriet hver 3. måned ved en ny læge hver gang. Blev ikke taget alvorligt. Bad om samtale, men en overlæge og meget nedladen sagde, at det nok var den forkerte afdeling jeg gik på.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der har været mange diagnoser, men vi tror vi fandt den rigtige til sidst.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Fik medicin som var forkert (for min stemme). Mistede helt stemmen ved anden slags medicin. Måtte ringe til klinikken for at få ny medicin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ja, jeg har været meget tilfreds indtil januar i år. Jeg er selvfølgelig både overrasket, utryk og ked af det blev den sidste kontrol.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Er ikke klar over om min egen læge ved noget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der har i hvert fald ikke været noget at sige afdeling på - tværtimod.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De følger aldrig op på det før jeg selv beder om det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der har været mange gange at han ikke fik besked, når jeg havde været til kontrol.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Endnu har der ikke været noget samspil.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der er ikke rigtig blevet fulgt op på det fra min egen læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

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



*Grundige undersøgelser og også svar. Blev taget alvorligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes ikke alle læger virkede interesserede i det der foregik.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Jeg er godt tilfreds med Kommunehospitalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fordi mine første test var meget tilfredsstillende udført. Behagelig og venlig sygeplejerske. Snaksagelig og imødekommende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Jeg er meget tilfreds med deres opfølgning af min sygdom, de skal bare snakke noget mere sammen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Venligt personale. Alt var i orden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Sygeplejerskerne var meget søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Kompetent personale. Søde og venlige sygeplejersker. Fantastisk at de kan huske én.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg følte mig godt behandlet af alle faggrupper, og jeg følte mig i meget trygge hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde




*Man bliver behandlet godt, men ventetiden er nogle gange for lang tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Afdelingen virker velfungerende trods de uhensigtsmæssige idealer. At sygeplejerskerne skal løbe rundt for at finde en lille bås, er uacceptabelt. I de nederst kælderagtige lokaler følte jeg mig som i det gamle DDR.*


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

 *Fordi jeg i det store hele har været godt tilfreds, når jeg har været oppe hos jer. Det eneste jeg har at sige er at lægen alle de gange jeg har set og talt med ham ser enorm sur og tvær ud. Ligner en der ikke gider være der. Bliver lidt utilpas når det er, ellers alt ok.*


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

 *Ikke 5 stjerner for årsagen blev ikke fundet, men kompetent service og information.*


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

 *Godt: Alle jeg har mødt har virket utroligt fagligt dygtige. Det er rart at blive fulgt. Dårligt: Som akutpatient har jeg været forvirret (måske fordi jeg passer dårligt ind i deres skemaer). Læge 2, som givet er dygtig, men som mangler en hel del på det psykologiske/menneskelig indsigt med hensyn til samtale/samspil.*


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

 *Fik bla serveret frokost på 1.sal under overvågning, mit pilleforsøg strakte sig over ca 5 timer.*


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

 *Jeg fik en god behandling og man sørgede for at jeg fik samtale med læge den dag, så jeg ikke skulle derhen igen.*


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

 *Min erfaring efter 2 besøg er for ringe til at jeg angiver noget konkret.*


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

 *Besøget har været som forventet. Jeg fik hvad jeg kom efter. Udmærket information om et for mig ukendt område.*

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


 *Ingen eller gammel blade/beskæftigelse på en afdeling med megen ventetid på grund af testen (allergisk). Bedre møbler (der er en bænk).*

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

 *Helt igennem en god behandling. Hjælpsom personale, som fulgte med til undersøgelsen (viste vej). Søde til at vise hvordan hjælpemidler skulle bruges.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Har ingen grund til utilfredshed.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Korte ventetider. Tilpas antal ansatte. Styr på det.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Damer er meget flinke. Men lægerne er ikke så flinke, de unge ved ikke noget om astma, så er det ikke et forkert sted de er.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Naturligvis det faglige, det er mit indtryk at man interesserer sig for mere end blot reparation af apparatfejl samt den måde konsultationen afvikles på: man ser den samme læge, det øvrige personale sørger for en rigtig god atmosfære. Man føler sig velkommen, forstået og får grundig behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Sygdommen bliver varetaget enestående, men der er nogle administrative problemer. Får ikke tilbudt mad, kommer langvejs fra. Toiletrenovering. Ved 1. skranken i dagafsnittet ved de ikke jeg er i kælderen i ambulatoriet, derfor sender de falck hjem igen. Lægerne skal være loyale mod kollegerne, så selv hvis en mener noget andet, vil man ikke sige det, hvis der er risiko for det opfattes negativt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Har haft gode og dårlige oplevelser afhængig af læge. Det ville være godt, hvis lægen kan koncentrere sig om patienten, og ikke tage telefonbipere samtidig. Hvis lægen brugte patientoplysninger i diagnosearbejdet. Assisenterne, der tager peakflon, er gode, tillidsvækkende og lytter godt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Var godt tilfreds med behandlingen.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Er tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

-  *Fordi jeg syntes at man bliver behandlet godt når man er til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand
-  *På grund af dygtigt og flinkt personale. Venteværelset står til 1 stjerne. Man sidder på gangen med megen trafikstøj og træk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *For lang ventetid og for lidt oplysning angående hvad sygdommen er/kunne være.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg var inde til undersøgelse, hvor sygeplejerskeren som skulle undersøge mig, rente frem og tilbage, hun snakkede i telefon, skulle kigge til andre patienter og så videre.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har været på andre hospitaler og synes at Århus har været det bedste for mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Fordi det med et passende tempo efterlod mig med en ret god forståelse af et fortsat kompliceret undersøgelses- og behandlingsforløb. Og det er da godt gået af afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Virker som en fagligt kompetent og dygtig behandling. Altid venligt og forstående behandling af personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *De husker en, er deltagende og uinteresseret, og forsøger overbevisende på at finde årsager og løsninger på problemet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fordi at jeg fra 1989-1996 har haft mange dårlige oplevelser med mange læger. Og indimellem også sure sygeplejersker. Og at de ikke ret hurtig sendte mig på en anden afdeling. Jeg er stadig syg og går til kontrol på afdeling V. Jeg ville give 1 stjerne, hvis ikke jeg havde den gode oplevelser i november 2003.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *4 stjerner pga ventetid mellem hver undersøgelse, ellers havde det blevet 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det var meget forvirrende med de forskellige diagnoser, men oplysningerne på astmakurset var godt. Vi tror vi fik den rigtige diagnose til sidst.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Man kan godt mærke, at personalet har en del at se til. Sygeplejerskerne er meget venlige og har nemt til smil, men lægerne glemmer vist af og til at det er mennesker de har med at gøre, og ikke patienter.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*På grund af ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Personale er ualmindelig flinke, hjælpsomme og smilende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Den lægelige udredning har været fin.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Vores datter har i øvrigt været udmærket tilfreds med undersøgelsen.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der har hidtil ikke været noget at pege finger af.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde





Grunden til kun 3 stjerner er det seneste besøg i januar i år, ellers ville det have været 5 stjerner. Jeg har altid fået god information og hjælp, specielt da jeg gik til fast kontrol hos den samme læge NN. Det er en meget stor fordel at det er den samme læge hver gang. I januar i år havde jeg mange spørgsmål, fordi jeg ikke følte at jeg havde så meget luft som jeg plejer, og det viste mine egne peak-flow målinger også. Jeg gik efter eget ønske ned i dosis med Nuelin R ved forrige besøg, og det blev aftalt at vi skulle snakke om virkningen af det ved næste kontrol, men der blev overhovedet ikke lejlighed til at snakke om noget som helst.

Bilag: Jeg har gennem mange år altid fået en utrolig god hjælp og vejledning af alle lægerne på Lungeklinikken i Århus, og altid været tryk ved at komme til kontrol 3-4 gange om året. Så en glad smiley for det. Men den sidste kontrol jeg var til i januar 2004, var på alle måder uheldig, jeg følte ikke jeg kunne komme i dialog med lægen, NN, idet vedkommende startede med at sige, at jeg skulle afsluttes denne dag. Jeg forklarede at jeg ikke selv følte, at jeg havde så meget luft, som jeg plejede, og havde i øvrigt ikke haft det et stykke tid og endvidere havde en slem hoste, som rigtig havde sat sig. Jeg kender selv min sygdom så godt, at jeg ved når jeg er på vej ned. Men svaret var, at der var mange, der var forkølede. Desuden fik jeg ved forrige kontrol efter eget ønske nedsat min dosis af Nuelin R (fra 350 mg til 250 mg), og det skulle så tages op ved næste kontrol, om det var ok, men det fik vi slet ikke snakket om. Denne reduktion af medicin kunne måske også forklare, at jeg synes, at jeg har mindre luft. Jeg ved også, at mange får foretaget en scanning, der fortæller noget om knogletætheden. Efter mange års brug af seritide, 50/500, (tidligere flixotide) i højdosis, synes jeg, det ville have været relevant at få foretaget denne scanning. Desuden har jeg problemer med hæshed ved brug af seritide. Alle disse ting ville jeg også gerne have spurgt om, men det hele løb ud i sandet. Jeg fik overhovedet ikke at vide, hvad jeg skulle fortsætte med af medicin eller et godt råd om, hvad jeg kunne ændre ved forværring. Det har alle læger altid informeret om. Desuden plejer der altid lige at være en opsummering af, hvad jeg får af medicin. Jeg havde min mand med ved den sidste, og mange tidligere undersøgelser, og også han, der kender mine symptomer gennem 39 år, gav udtryk for, at han synes det er utrygt ikke at komme til flere kontroller. Men det ændrede ikke noget ved beslutningen om, at det var den sidste kontrol. Konsultationen blev i øvrigt overværet af en studerende, som måske kunne få et uheldigt indtryk af den. I det mindste savner jeg en objektiv information om, hvad jeg skal fortsætte med af medicin.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Fordi jeg føler mig tryk i deres hænder. Jeg føler de kan deres arbejde optimalt. Men intet er jo perfekt. Der har været for mange forskellige læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Dejligt, at jeg har følt mig godt behandlet. Lidt ærgeligt at jeg har mødt forskellige læger, det føles lidt som om de ikke ved hvad der er sket, at jeg skulle fortælle forløbet forfra hver gang - lidt utrygt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Lidt mere hygge og flere bløde stole på ventegangen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Man føler virkelig man er velkommen og ikke i vejen. Personalet er virkelig godt forberedt, hvilket giver det indtryk at de kender en fra gang til gang. Og kan de virkelig det, med alle de mennesker som kommer og går?*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde