

Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C
Århus Sygehus

3. måling

Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C

Århus Sygehus

3. måling

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

e-mail: 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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 408

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C, 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 fag-opdelte, 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:

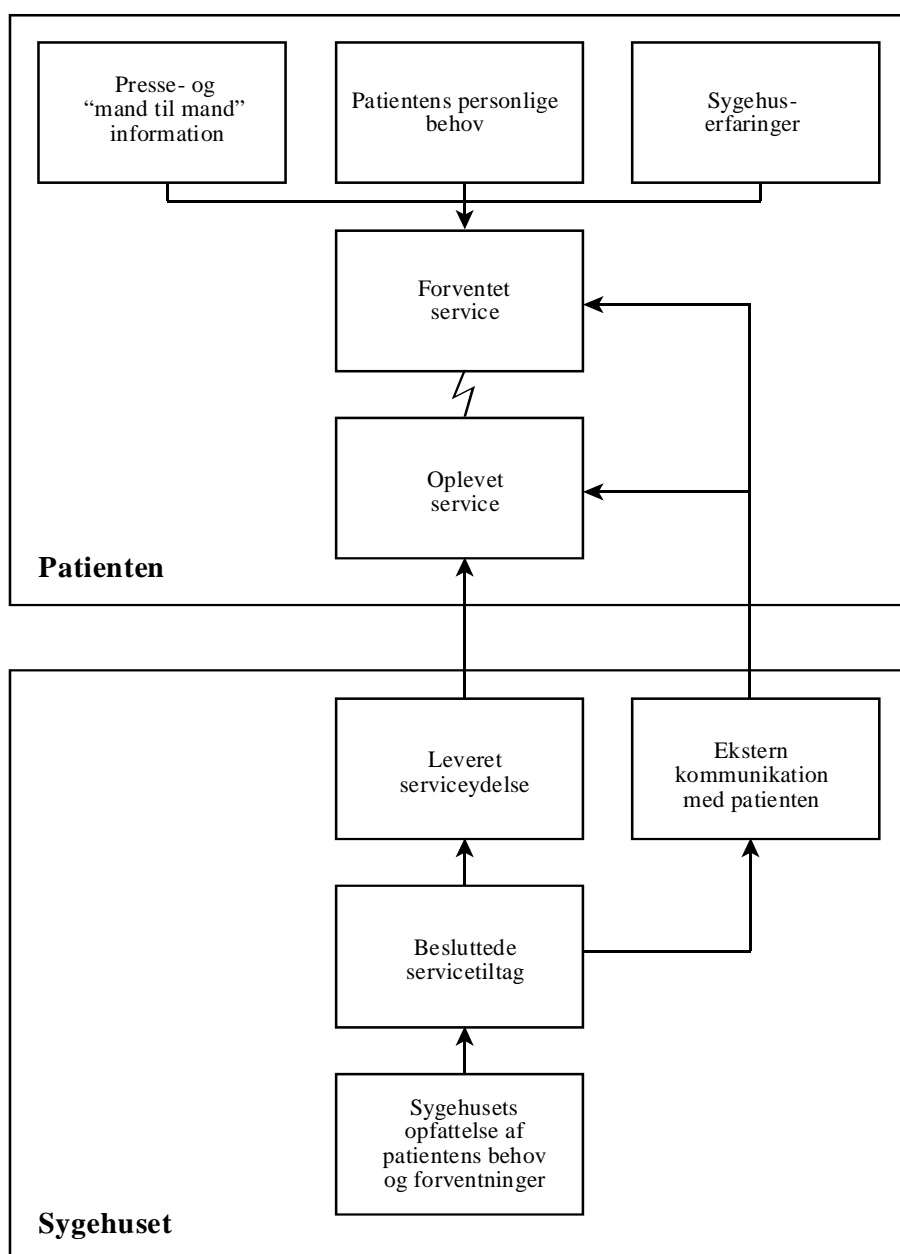
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 successer)
- 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	Med.-endokrinologi
Antal indlagte	4.182
Heraf akut indlagte	3.388
Heraf planlagte	794
Gennemsnitligt antal sengedage	4,3
Belægningsprocent	94,7
Antal senge	52
Enestuer	2 Undersøgelsesstuer (0 Enestuer)
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	8
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	4
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	17.118
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	3.220
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	27
Plejepersonalestillinger	58
Lægeseekretærstillinger	13
Samlet budgetramme	41,758

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

Antal ambulante dagpatienter i afd. C amb.120 = 807.

Antal ambulante dagpatienter i afd. C amb.160 = 719.

1. Om Afdelingen

Afdelingens Speciale

Afdelingen er en intern medicinsk afdeling samt en grenspecialiseret endokrinologisk afdeling. Specialet medicinsk endokrinologi omfatter undersøgelse, kontrol og behandling af kirurgisk og medicinske sygdomme i de endokrine kirtler (hypofysen, skjoldbruskkirtlen, pancreas, binyrer og gonader, biskjoldbruskkirtler m.m.). Afdelingen har endvidere specialiseret sig i metaboliske knoglelidelser og adipositas. Afdelingen er en universitetsafdeling med forsknings-, uddannelses- og undervisningsforpligtigelser. Afdeling C har landsdelsfunktion inden for metaboliske knoglesygdomme, forstyrrelser af kalkstofskiftet, svær adipositas og sjældnere diabetesformer med insulinresistens. Afdelingen blev etableret som en selvstændig afdeling i 1968.

Varetagelsen af det endokrinologiske speciale sker i tæt samarbejde med afdelingen for Kirurgisk Endokrinologi L, der foretager operationer på skjoldbruskkirtlen, i biskjoldbruskkirtlerne og binyrerne, samt Kirurgisk Afdeling L, Nørrebrogade, vedrørende kirurgisk behandling af svær adipositas. Endelig er der et formaliseret samarbejde med Endokrinologisk Afdeling L, Nørrebrogade. Afdelingen har indledt et tæt samarbejde med almen praksis, specielt vedrørende behandling af type 2 diabetes, hvor man har diabeteskole og diætistfunktion specielt målrettet mod problemer i almen praksis. Afdelingen yder rådgivning for almen praksis omkring behandling af osteoporose og har stor ambulant virksomhed vedrørende knoglemålning hos risikopatienter for osteoporose.

Senge- afdelinger

Afdelingen har 2 sengeafdelinger: afdeling 160 (normeret til 19 senge), afdeling 120 (21 senge). De fysiske rammer i sengeafdelingen består af 2-sengsstuer, 3 på hvert sengeafsnit, samt en 3-sengsstue og 3 6-sengsstuer. Afdelingen, der fysisk har plads til 24 patienter, råder således ikke over enestuer, så når det skønnes, at en patient har brug for en enestue, ligger patienten alene på en 2-sengsstue. Vedrørende bad- og toiletforhold råder afdelingen over 1 patientbadeværelse, 2 kombinerede bad + toilet og 2 patienttoiletter. Vi har en undersøgelsesstue, der ofte tages i anvendelse som regulær sengestue, da vi specielt i vintermånederne har svært ved at skaffe pladser nok.

Afdelingen er speciale-mæssigt delt på følgende måde: afsnit 160 diabetes og adipositas, afsnit 120 thyreoidealidelser, osteoporose samt anoreksi; i ambulatoriet bliver vores specialepatienter fulgt ambulant. Plejepersonalets erfaring er generelt for afsnit 160, 120 og dag-afsnittets vedkommende højt. Vi har en høj kompetence, og det er personale, vi har haft over tid. Afdelingen har organiseret undersøgelse, kontrol, behandling og pleje i tværfaglige behandlingsteams, således at hver afdeling består af 2 teams. Et team består af samtlige personalegrupper, som opererer i afdelingen samt udefrakommende grupper som fysio- og ergoterapeuter.

Man holder teamkonference dagligt fra kl. 8.30-9.00, hvorunder planlægningen af den enkelte patients videre forløb foretages, ligesom man opdateres på forløbet over det sidste døgn.

Man har de sidste 7 år opereret med et dagpatientkoncept i afdelingerne, således at patienterne, som udskrives fra sengeafdelingerne har mulighed for at komme tilbage i sengeafdelingen med henblik på klinisk kontrol og ikke ses i et separat ambulatorium. Disse patienter er primært patienter, som ikke omfattes af afdelingernes speciale inden for medicinsk endokrinologi.

Der var i 2003 17.972 sengedage, en stigning på 12,5% fra foregående år. Ligeledes i år 2003 var der 4.183 udskrivelser, en stigning på 20,2% fra foregående år. Den gennemsnitlige liggetid var 4,3 døgn, et fald på 4,9% fra foregående år. I alt ydedes 25.899 ambulante behandlinger, en stigning på 9,7% fra 2002 til 2003. Belægningsprocenten var, når intensiv og hotelsenge indregnes, i 2003 94,7.

Ambulant virksomhed

Afdelingen sigter mod, at man i den ambulante aktivitet foretager samme dags diagnostik så vidt muligt. Foreløbig er dette implementeret for thyreoidealidelser, hvor man foretager undersøgelse og iværksætter behandling så vidt muligt samme dag i Thyreoideaklinikken. Visitationen af patienter til kirurgisk behandling foretages i samarbejde med Kirurgisk Afdeling L. Den ambulante aktivitet fremgår af ovenstående. Afdelingen varetager desuden drift af et internt medicinsk og et endokrinologisk ambulatorium i Medicinsk Dagafsnit, Odder Sygehus.

Visitation og samarbejde i øvrigt

Visitationen af endokrinologiske specialepatienter til afdelingen sker i samarbejde med Afdeling M, således at begge afdelinger tager sig af diabetes og thyreoidea, mens lidelser i hypofyse og binyrer visiteres i afdeling M, og lidelser i kalkstofskiftet samt metaboliske knoglelidelser og adipositas visiteres i Afdeling C. Afdelingen har et tæt samarbejde med Kirurgisk Endokrinologisk Afd. L med henblik på operativ behandling af medicinsk endokrinologiske lidelser samt Patologisk Institut på Tage-Hansens Gade, som varetager den generelle patologiske service, men også sammedagsdiagnostik ved thyreoidealidelser. Endvidere samarbejde med Nuklearmedicinsk Afdeling med henblik på diagnostik specielt af thyreoidealidelser, men også knoglelidelser.

Undervisning

Afdelingen underviser medicinstuderende og har 2 professorer samt 5 universitetslektorer ansat. Afdelingen er meget interesseret i udvikling af undervisning af yngre læger og har deltaget i flere udviklingsprojekter omkring dette støttet af Århus Amt samt Sundhedsstyrelsen. Afdelingen varetager undervisning af 1. reservelæger, kursusreservelæger og introduktionsreservelæger, og har endvidere til stighed 5-10 Ph.d.-studerende og videnskabelige medarbejdere ansat. Sluttelig er afdelingen involveret i kvalitetsudvikling og planlægger at stå for den landsdækkende database for osteoporosebehandling. Afdelingen er lærested for sygeplejestuderende i alle deres 3 praktikperioder samt uddannelsessted for social- og sundhedsassistent elever.

Vi har i lighed med andre afdelinger et indsatsområde, som er læring i praksis under uddannelserne, og vi har efter amtets oplæg fået ansat kliniske vejledere på samtlige afsnit samt en uddannelsesansvarlig, som varetager flere afdelinger. Sygeplejefagligt foregår der til stadihed en del undervisning, som er relateret til vores specialer. Ligeledes foregår der undervisning, som er tværfagligt, f.eks. teamtræningsseminar. Her deltager samtlige personalegrupper fra et team.

Forskning

Afdelingen har stor forskningsaktivitet, specielt inden for diabetes, adipositas og calciummetabolske lidelser, herunder osteoporose. Afdelingen foretager såvel basal som klinisk forskning, og har samlet ca. 30 ansatte i forskningsstillinger (læger, cand. scient., stud.scient. og laboranter).

Afdelingen råder over apparatur til knoglemassemåling (4 stk.), afdelingen foretager knoglebiopsier, har faciliteter til celledyrkning og molekylærbiologi, og er i stand til at foretager analyser i serum og andre vævsvæsker i relation til ovennævnte forskningsområder. Afdelingen råder også over faciliteter til insulin camp teknik og kalorimetri med henblik på metabolisk undersøgelse. I 2003 udgik der 72 originalarbejder fra afdelingen. Det første sygeplejeforskningsprojekt er i fuld gang, ud over dette har vi større eller mindre projekter (udviklingsprojekter), som relaterer sig til sygeplejen til vores patientgrupper.

Konsekvenser af tidligere patienttilfredshedsundersøgelse

Afdelingen placerer sig generelt i patienttilfredshedsundersøgelse med en høj grad af tilfredshed. På enkelte punkter var der ved første patienttilfredshedsundersøgelse, specielt vedrørende information og kontinuitet, mindre høj tilfredshed, hvorfor der efterfølgende har været afholdt strukturerende patientinterviews og informationsmøde for personalet med henblik på adfærdsændringer.

Ved anden patienttilfredshedsundersøgelse var dette ændret i positiv retning.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	398	243
Alder		
0-18 år	2%	1%
19-39 år	21%	17%
40-59 år	43%	35%
60-69 år	20%	27%
70-79 år	12%	15%
80 år eller mere	3%	5%
Køn		
Mand	55%	45%
Kvinde	45%	55%
Diagnose		
Sukkersyge	44%	49%
Fedme	8%	7%
Skjoldbruskkirtel	33%	32%
Knogleskørhed	12%	10%
Paliative	0%	0%
Lungesygdomme	0%	0%
Andet	3%	2%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 61

Der er udsendt i alt 398 breve til ambulatoriepatienter på

Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C 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 243 skemaer, svarende til en svarprocent på 61. 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:

maj 1999 - 247 svar. (1. gang)

februar 2002 - 269 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
I alt	8.924		

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
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	247	269	243	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	4%	6%	6%	23%
2-3 besøg	22%	18%	21%	31%
4-9 besøg	43%	53%	60%	31%
Mere end 9 besøg	30%	24%	13%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	44%	37%	36%	41%
Nej	56%	63%	64%	59%
Alder				
0-18 år	0%	2%	1%	9%
19-39 år	15%	13%	17%	22%
40-59 år	40%	49%	35%	33%
60-69 år	28%	19%	27%	17%
70-79 år	12%	15%	15%	14%
80 år eller mere	5%	3%	5%	5%
Køn				
Mand	32%	37%	45%	45%
Kvinde	68%	63%	55%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	98%	97%	96%	90%
Udenamtspatienter	2%	3%	4%	10%
Modersmål				
Dansk	96%	96%	93%	96%
Ikke dansk	4%	4%	7%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	33%	35%	34%	33%
Erhvervsudd./håndværker	30%	27%	24%	27%
Videregående uddannelse	33%	28%	30%	33%
Andet	4%	11%	13%	7%
Søgt information				
Har søgt information	47%	51%	45%	36%
Har ikke søgt information	53%	49%	55%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	96%	97%	94%	90%
Pårørende	4%	3%	6%	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 Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 243 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	58%	29%	12%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	64%	27%	5%	4%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	77%	18%	2%	4%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	79%	4%	1%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	61%	20%	7%	12%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	76%	17%	4%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	65%	16%	5%	13%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	79%	15%	2%	4%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	52%	10%	7%	30%

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 forbedringsmuligheder¹ fra patienter på Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal ³					
	247	269	243			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	36%	30%	41%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	40%	35%	33%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	25%	23%	21%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	8%	6%	6%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	25%	19%	31%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	21%	23%	21%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	25%	24%	25%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	19%	17%	18%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	25%	26%	25%	23%	11%	39%

¹ 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.

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

³ 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 Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C

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	243	267	240	8.924	
Ingen ventetid (eller før tid)	16%	30%	21%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	63%	57%	57%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	19%	10%	17%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	2%	3%	5%	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 = 43	Antal = 47	Antal = 40	Antal = 57	Antal = 23
Ingen ventetid (eller før tid)	16%	30%	20%	18%	17%
Under 30 minutter	72%	53%	55%	61%	52%
Mellem 30 og 60 minutter	7%	17%	18%	19%	17%
Over 60 minutter	5%	0%	8%	2%	13%

5. Ventetiden i venteværelset

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

TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet

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	226	243	214	8.924		
Kun en læge	8%	10%	13%	22%	43%	4%
2-3 læger	46%	48%	54%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	46%	42%	34%	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**Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C**

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	215	231	198	8.924		
Ja	41%	41%	33%	21%	3%	49%
Nej	59%	59%	67%	79%	97%	51%

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

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.
Kompetencen skal sikres	<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>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C

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" ambulato- rium	"Dårligste" ambulato- rium
	Antal	242	265			
Fem stjerner (enestående)	16%	19%	18%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	67%	70%	66%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	16%	9%	14%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	0%	2%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	1%	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 vägledning 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, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og 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 velforberejede, 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 ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	47	40	13	15
	2-3 besøg	66	26	9	47
	4-9 besøg	57	30	13	136
	Mere end 9 besøg	57	30	13	30
Ugedag	Mandag	61	30	9	44
	Tirsdag	70	28	2	47
	Onsdag	54	33	13	39
	Torsdag	58	25	16	55
	Fredag	43	35	22	23
Tidligere indlagt	Ja	63	30	7	83
	Nej	56	29	14	153
Søgt information	Har søgt information	54	35	10	105
	Har ikke søgt information	63	25	12	126
Køn	Mand	61	29	9	109
	Kvinde	57	29	14	129
Bopæl	Indenamtspatienter	60	29	12	226
	Udenamtspatienter	44	33	22	9
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	52	28	20	40
	40-59 år	54	36	10	83
	60-69 år	67	27	6	63
	70-79 år	62	22	16	37
	80 år eller mere	70	20	10	10
Modersmål	Dansk	57	30	13	215
	Ikke dansk	67	33	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	55	28	17	76
	Erhvervsudd./håndværker	61	30	9	56
	Videregående uddannelse	60	27	13	70
	Andet	62	34	3	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	60	28	12	223
	Pårørende	50	43	7	14
Diagnose	Sukkersyge	63	28	10	115
	Fedme	44	38	19	16
	Skjoldbruskkirtel	55	32	13	77
	Knogleskørhed	55	32	14	22
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	83	0	17	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	59	29	12	238

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	15
	2-3 besøg	80	15	4	46
	4-9 besøg	63	32	6	136
	Mere end 9 besøg	52	41	7	29
Ugedag	Mandag	71	29	0	42
	Tirsdag	70	26	4	47
	Onsdag	61	32	8	38
	Torsdag	60	33	7	57
	Fredag	65	30	4	23
Tidligere indlagt	Ja	65	31	4	84
	Nej	67	27	6	148
Søgt information	Har søgt information	55	37	9	104
	Har ikke søgt information	76	22	2	123
Køn	Mand	65	33	2	107
	Kvinde	68	24	8	127
Bopæl	Indenamtspatienter	65	29	5	222
	Udenamtspatienter	89	11	0	9
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	58	33	10	40
	40-59 år	60	35	5	82
	60-69 år	77	23	0	61
	70-79 år	72	19	8	36
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	65	29	6	212
	Ikke dansk	86	14	0	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	19	5	75
	Erhvervsudd./håndværker	56	42	2	55
	Videregående uddannelse	61	29	10	69
	Andet	69	31	0	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	66	29	5	220
	Pårørende	85	15	0	13
Diagnose	Sukkersyge	69	28	3	115
	Fedme	56	31	13	16
	Skjoldbruskkirtel	63	30	7	73
	Knogleskørhed	77	18	5	22
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	67	33	0	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	67	28	5	234

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	7	0	15
	2-3 besøg	78	20	2	46
	4-9 besøg	81	18	1	135
	Mere end 9 besøg	63	30	7	30
Ugedag	Mandag	83	17	0	42
	Tirsdag	87	13	0	46
	Onsdag	74	23	3	39
	Torsdag	71	25	4	56
	Fredag	83	9	9	23
Tidligere indlagt	Ja	82	14	4	84
	Nej	78	21	1	148
Søgt information	Har søgt information	70	27	3	103
	Har ikke søgt information	88	10	2	124
Køn	Mand	83	15	2	107
	Kvinde	76	21	2	127
Bopæl	Indenamtspatienter	79	18	2	222
	Udenamtspatienter	75	25	0	8
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	63	33	5	40
	40-59 år	81	17	1	81
	60-69 år	84	15	2	62
	70-79 år	86	14	0	35
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	79	18	2	212
	Ikke dansk	86	14	0	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	18	3	74
	Erhvervsudd./håndværker	79	20	2	56
	Videregående uddannelse	80	19	1	69
	Andet	75	21	4	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	19	2	220
	Pårørende	92	8	0	13
Diagnose	Sukkersyge	79	19	3	113
	Fedme	75	19	6	16
	Skjoldbruskkirtel	78	21	1	73
	Knogleskørhed	83	17	0	24
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	100	0	0	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	79	18	2	234

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	0	11	9
	2-3 besøg	94	3	3	35
	4-9 besøg	94	6	1	127
	Mere end 9 besøg	93	7	0	27
Ugedag	Mandag	91	9	0	32
	Tirsdag	100	0	0	45
	Onsdag	94	3	3	35
	Torsdag	90	6	4	51
	Fredag	90	10	0	20
Tidligere indlagt	Ja	94	5	1	82
	Nej	93	5	2	122
Søgt information	Har søgt information	93	4	2	89
	Har ikke søgt information	95	4	1	110
Køn	Mand	97	2	1	102
	Kvinde	90	8	2	104
Bopæl	Indenamtspatienter	93	5	2	194
	Udenamtspatienter	100	0	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	90	10	0	31
	40-59 år	94	3	3	72
	60-69 år	93	7	0	56
	70-79 år	94	3	3	33
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	93	5	1	184
	Ikke dansk	93	0	7	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	0	63
	Erhvervsudd./håndværker	98	2	0	49
	Videregående uddannelse	93	3	3	59
	Andet	93	3	3	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	4	2	191
	Pårørende	93	7	0	14
Diagnose	Sukkersyge	96	4	1	113
	Fedme	92	0	8	13
	Skjoldbruskkirtel	92	8	0	53
	Knogleskørhed	85	10	5	20
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	100	0	0	5
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	94	5	1	206

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	14	7	14
	2-3 besøg	80	13	7	45
	4-9 besøg	63	26	11	118
	Mere end 9 besøg	63	33	4	27
Ugedag	Mandag	69	21	10	39
	Tirsdag	63	33	5	40
	Onsdag	63	29	9	35
	Torsdag	74	19	8	53
	Fredag	74	16	11	19
Tidligere indlagt	Ja	68	23	9	81
	Nej	69	22	8	131
Søgt information	Har søgt information	66	29	5	91
	Har ikke søgt information	71	18	11	116
Køn	Mand	70	19	11	99
	Kvinde	69	25	6	115
Bopæl	Indenamtspatienter	70	22	7	202
	Udenamtspatienter	50	25	25	8
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	58	27	15	33
	40-59 år	64	27	9	75
	60-69 år	77	20	3	60
	70-79 år	75	16	9	32
	80 år eller mere	80	20	0	10
Modersmål	Dansk	69	23	8	191
	Ikke dansk	60	27	13	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	65	24	12	68
	Erhvervsudd./håndværker	63	31	6	51
	Videregående uddannelse	76	18	6	62
	Andet	73	19	8	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	23	8	200
	Pårørende	69	15	15	13
Diagnose	Sukkersyge	72	18	10	101
	Fedme	73	27	0	15
	Skjoldbruskkirtel	66	27	7	70
	Knogleskørhed	62	24	14	21
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	83	17	0	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	69	22	8	214

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	93	7	0	15
	2-3 besøg	76	20	4	46
	4-9 besøg	80	15	4	137
	Mere end 9 besøg	63	33	3	30
Ugedag	Mandag	72	23	5	43
	Tirsdag	80	17	2	46
	Onsdag	87	8	5	39
	Torsdag	73	20	7	56
	Fredag	81	19	0	21
Tidligere indlagt	Ja	81	15	4	84
	Nej	77	19	4	148
Søgt information	Har søgt information	70	24	7	105
	Har ikke søgt information	86	12	2	124
Køn	Mand	82	16	3	109
	Kvinde	76	19	5	125
Bopæl	Indenamtspatienter	80	16	4	221
	Udenamtspatienter	56	44	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	59	28	13	39
	40-59 år	80	17	2	82
	60-69 år	77	20	3	64
	70-79 år	92	8	0	36
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	79	18	4	210
	Ikke dansk	81	19	0	16
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	15	3	73
	Erhvervsudd./håndværker	80	16	4	56
	Videregående uddannelse	71	25	4	69
	Andet	80	13	7	30
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	18	4	219
	Pårørende	93	7	0	14
Diagnose	Sukkersyge	81	15	4	115
	Fedme	87	13	0	15
	Skjoldbruskkirtel	74	22	4	72
	Knogleskørhed	75	25	0	24
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	83	0	17	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	79	18	4	234

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	82	9	9	11
	2-3 besøg	79	13	8	39
	4-9 besøg	74	21	6	126
	Mere end 9 besøg	64	29	7	28
Ugedag	Mandag	72	23	5	39
	Tirsdag	78	15	7	46
	Onsdag	73	21	6	33
	Torsdag	75	19	6	48
	Fredag	80	15	5	20
Tidligere indlagt	Ja	72	18	9	76
	Nej	76	19	4	135
Søgt information	Har søgt information	69	22	9	94
	Har ikke søgt information	81	15	4	113
Køn	Mand	76	19	5	104
	Kvinde	74	19	7	108
Bopæl	Indenamtspatienter	75	19	6	201
	Udenamtspatienter	86	0	14	7
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	61	21	18	33
	40-59 år	78	19	3	72
	60-69 år	77	18	5	61
	70-79 år	77	19	3	31
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	74	20	6	193
	Ikke dansk	85	8	8	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	18	6	68
	Erhvervsudd./håndværker	71	23	6	48
	Videregående uddannelse	73	19	8	63
	Andet	77	19	4	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	19	6	198
	Pårørende	85	8	8	13
Diagnose	Sukkersyge	77	17	6	109
	Fedme	71	14	14	14
	Skjoldbruskkirtel	70	23	7	60
	Knogleskørhed	81	14	5	21
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	83	17	0	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	75	19	6	212

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	0	8	13
	2-3 besøg	83	17	0	46
	4-9 besøg	82	16	2	136
	Mere end 9 besøg	73	23	3	30
Ugedag	Mandag	86	14	0	43
	Tirsdag	83	15	2	47
	Onsdag	82	13	5	38
	Torsdag	80	16	4	56
	Fredag	81	19	0	21
Tidligere indlagt	Ja	82	17	1	84
	Nej	82	16	3	147
Søgt information	Har søgt information	73	24	3	104
	Har ikke søgt information	89	10	2	123
Køn	Mand	82	16	2	105
	Kvinde	82	16	2	128
Bopæl	Indenamtspatienter	81	16	2	220
	Udenamtspatienter	89	11	0	9
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	73	23	5	40
	40-59 år	83	14	4	80
	60-69 år	86	14	0	63
	70-79 år	81	19	0	37
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	83	15	2	209
	Ikke dansk	75	19	6	16
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	15	0	73
	Erhvervsudd./håndværker	76	22	2	55
	Videregående uddannelse	77	19	4	69
	Andet	93	3	3	29
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	16	2	218
	Pårørende	86	14	0	14
Diagnose	Sukkersyge	82	16	3	115
	Fedme	80	7	13	15
	Skjoldbruskkirtel	81	19	0	73
	Knogleskørhed	86	14	0	22
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	83	17	0	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	82	16	2	233

**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	9	18	11
	2-3 besøg	69	18	13	39
	4-9 besøg	77	17	7	90
	Mere end 9 besøg	83	4	13	23
Ugedag	Mandag	85	9	6	33
	Tirsdag	63	27	10	30
	Onsdag	82	9	9	22
	Torsdag	74	17	10	42
	Fredag	74	11	16	19
Tidligere indlagt	Ja	80	10	10	60
	Nej	72	17	11	108
Søgt information	Har søgt information	72	15	13	68
	Har ikke søgt information	76	15	9	96
Køn	Mand	72	20	8	79
	Kvinde	78	9	13	90
Bopæl	Indenamtspatienter	75	14	11	161
	Udenamtspatienter	100	0	0	4
Alder	0-18 år	50	0	50	2
	19-39 år	66	17	17	29
	40-59 år	76	15	9	54
	60-69 år	81	9	11	47
	70-79 år	71	21	7	28
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	74	14	12	147
	Ikke dansk	80	20	0	15
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	16	13	56
	Erhvervsudd./håndværker	76	12	12	41
	Videregående uddannelse	78	16	7	45
	Andet	77	9	14	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	14	11	157
	Pårørende	73	18	9	11
Diagnose	Sukkersyge	75	17	8	77
	Fedme	77	8	15	13
	Skjoldbruskkirtel	79	9	13	56
	Knogleskørhed	65	18	18	17
	Paliative	0	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0	0
	Andet	80	20	0	5
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	75	14	11	169

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	21	79	42
	4-9 besøg	35	65	128
	Mere end 9 besøg	39	61	28
Ugedag	Mandag	39	61	36
	Tirsdag	36	64	42
	Onsdag	35	65	34
	Torsdag	29	71	48
	Fredag	22	78	18
Tidligere indlagt	Ja	32	68	78
	Nej	34	66	119
Søgt information	Har søgt information	38	62	93
	Har ikke søgt information	29	71	100
Køn	Mand	29	71	86
	Kvinde	36	64	112
Bopæl	Indenamtpatienter	33	67	190
	Udenamtpatienter	14	86	7
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	26	74	38
	40-59 år	35	65	65
	60-69 år	40	60	52
	70-79 år	27	73	33
	80 år eller mere	0	100	8
Modersmål	Dansk	33	67	182
	Ikke dansk	38	63	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	29	71	68
	Erhvervsudd./håndværker	41	59	51
	Videregående uddannelse	32	68	56
	Andet	27	73	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	32	68	188
	Pårørende	56	44	9
Diagnose	Sukkersyge	27	73	99
	Fedme	33	67	12
	Skjoldbruskkirtel	43	57	63
	Knogleskørhed	31	69	16
	Paliative	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0
	Andet	33	67	6
Ambulatorium i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	33	67	198

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	15
	2-3 besøg	85	15	48
	4-9 besøg	83	17	135
	Mere end 9 besøg	90	10	29
Ugedag	Mandag	86	14	43
	Tirsdag	91	9	47
	Onsdag	85	15	39
	Torsdag	80	20	56
	Fredag	82	18	22
Tidligere indlagt	Ja	90	10	84
	Nej	81	19	151
Søgt information	Har søgt information	79	21	104
	Har ikke søgt information	89	11	127
Køn	Mand	83	17	108
	Kvinde	85	15	128
Bopæl	Indenamtpatienter	84	16	223
	Udenamtpatienter	78	22	9
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	60	40	40
	40-59 år	89	11	84
	60-69 år	89	11	62
	70-79 år	89	11	36
	80 år eller mere	100	0	9
Modersmål	Dansk	83	17	212
	Ikke dansk	88	13	16
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	15	75
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	56
	Videregående uddannelse	79	21	70
	Andet	89	11	28
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	16	220
	Pårørende	87	13	15
Diagnose	Sukkersyge	85	15	116
	Fedme	75	25	16
	Skjoldbruskkirtel	85	15	75
	Knogleskørhed	83	17	23
	Paliative	0	0	0
	Lungesygdomme	0	0	0
	Andet	80	20	5
Afdeling i alt	Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	84	16	237

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.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Lidt med forskel.

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



Det er stort set altid gået glat.

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



Et par gange har ventetiden været rigtig lang (30-50 minutter).

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



Morgentider er de mest præcise.

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



Alt for lang ventetid den første gang (ca. 1 1/2 time i alt).

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



Ca. 15 minutter.

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



Bortset fra 1 af de sidste 4: 3/4 time.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge



Rimelig ventetid.

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




Nogle få gange har ventetiden været meget lang, men de fleste gange venter jeg 10-20 minutter.

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



Man får tildelt en tid på sit kort. Skal have fri fra arbejde og forsøge at få det til at passe med arbejdet - køre langt - og så venter man alligevel længe og den forventede tid holder ikke.

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

 *Det er uacceptabelt, at man ikke kommer ind til den aftalte tid, over en times ventetid er ikke ualmindeligt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed


 *For lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Til de første besøg var der en del ventetid, fordi jeg skulle snakke med både sygeplejerske og læge og der var travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *På grund af patienter af anden etnisk baggrund var der bl.a. problemer med tolke (for sent fremmøde) efter oplysning fra personale. Ringetid efter taxa til disse. Endvidere møder der altid 2-3 personer ekstra som spiser og drikker gratis af indkaldte, fastende patienters mad. Hvorfor siger man ikke fra? Berøringsangst?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge

 *Måske en enkelt gang, ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge

 *Det er blevet bedre med tiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Lægen overså mig og troede vi ikke var kommet. Lægerne holdt langvarrigt møde.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme

 *Ja, bortset fra det seneste besøg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Et besøg over 1 1/2 times ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet


 *Gennemsnit 10-20 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge

 *Jeg har aldrig ventet over 30 minutter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Ventede for længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Fedme



Der er aldrig lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme



Sidste gang talte jeg kun med en sygeplejerske, derfor var der kun 5 minutters ventetid. Normalt oplever jeg mellem 1/2-1 times ventetid på en lægekonsultation. Rationalisering er godt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



En sen tid på formiddagen samt ventetid betød at jeg mødte meget sent på arbejde (30 km væk).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Kun én gang havde de glemt mig, der gik en time. Ny læge kom til, den anden læge var gået.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Lang ventetid januar 2004.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Hvis der er ventetid, er der aviser eller brochurer til de læselystne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Det er i orden at vente 10-15 minutter og det har jeg også gjort normalt, men sidste gang var det en time eller over. Hvis I skulle betale timeløn til ventende patienter, ville det f..... blive dyrt. Jeg var rimelig sur.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Jeg synes, at de sidste 2 gange har jeg ventet længere end nødvendigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Man må forvente lidt ventetid sådan nogle steder, nogle gange meget ventetid, andre mindre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Forsinkelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Fedme



Der skulle tages prøver på flere afdelinger, derfor lidt ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Jeg bliver hurtig træt af at sidde i min kørestol.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Knogleskørhed



Ikke direkte generende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Nogle gange er ventetiden lang. En enkelt gang havde ambulatoriet ikke givet mig besked om et aflyst møde hos diætisten. Det fandt jeg først ud af efter 15 minutters ventetid - forgæves!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Meget ofte kommer jeg til før tiden, men ellers til tiden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Har oplevet omkring 1 times ventetid, hvilket er lang tid, når man har et spædbarn og i øvrigt kun er 'inde' i ca. 5 minutter.











Respondentens svar: Nej












Alder: 19-39 år












Køn: Kvinde











Diagnose: Skjoldbruskkirtel

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?











-  *Jeg kender efterhånden de 2 læger godt, holder meget af dem, især NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Nogle var forberedte andre slet ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Nogle er/var. Ved et tilfælde havde lægen forkert journal med og lavede ændringer i min medicin ud fra en andens journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Vi har kendt hinanden i mange år.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *De havde givet mig en forkert tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Dog helt fantastisk når jeg var heldig, er læge NN med information og svar, så man føler sig enormt tryk. 2 gange var jeg heldig med læge NN.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Kunne godt have brugt 5 minutter før til gennemlæsning af journalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *De 6 gange ud af 8 besøg var det samme læge, det er rart at være en 'kendt' person.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *På nær første gang - har ingen læge været forberedt. De tager journalen samtidig med man træder ind ad døren - kigger blodprøver skema og spørger samtidigt. Virker ikke seriøst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ville være rart, hvis de havde skimmet de sidste 10 linier i journalen inden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge












-  *En enkelt virkede ikke som om, han helt havde sat sig ind i sagen. han kunne ikke helt forstå heller, hvorfor jeg havde fået den behandling, jeg havde fået mod struma. I hvert fald i starten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Lægen var ikke forberedt, men mor har nu fået fast læge hver gang, som hun er meget tilfreds med.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg synes, at begge læger, som jeg har været i kontakt med, har været både velforberedte samt omsorgsfulde og engagerede. Specielt vil jeg fremhæve NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Det kan jeg jo ikke svare på - det er måske rutine.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Det var jo en undersøgelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Undtagen en læge. Var lidt forvirret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Har oplevet at komme, hvor lægen ikke har haft nok information om type 1.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Lægen brugte den første del af besøget til at læse journalen. Dette gentager sig hver gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *God rådgivning angående diabetes 2, tabletter for forhøjet blodtryk har virket perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Ja - og jeg får altid en ny tid, så det passer med den samme læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Skulle først læse mine papirer, da jeg blev kaldt ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme

-  *Meget generende at journalen ikke er bare skimmet igennem inden konsultationen. De fleste læger bladrer rundt i papirerne under konsultationen og virker uforberedte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Enkelte gange har lægen skullet bladre i journalen under konsultationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Det føler jeg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Skulle først til at læse journalen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Virkede lidt i en anden verden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Ja, den læge, jeg har den samme, er altid velforberedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *De har sjældent brugt ret meget tid på at læse journalen - forståeligt nok. Det hjælper lidt, at man ser den samme læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Det er tydeligt, at lægen ikke kender dit konkrete tilfælde, men blot har læst på lektien på minutter før man kommer ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Gælder ikke den læge, jeg ønsker at komme ind til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Den nye læge hun skulle først til at læse alle journaler igennem, inden der kunne ske noget, men ellers alt ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Den sidste læge ja, men de foregående er både og.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed

-  *En var det ikke, vedkommende var direkte uforskammet, klagede over vedkommende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *De tager godt imod en.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Ja, det var de, spurgte man om noget, fik man klar besked.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *De skal altid læse i journalen og nogle gange er de væk, altså journalerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Der bladres og læses noget i journalen under besøget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har haft forskellige læger hver gang, der alle først skulle læse i journalen, hvem jeg nu var.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Den ene, som jeg var ved flere gange, begyndte først at sætte sig ind i journalen, når jeg var kaldt ind - de andre ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Den første del af konsultationen foregår altid med læsning af journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *De fleste var velforberejede, men jeg har mødt én, som jeg ikke kunne forstå og én som ikke kunne tage blodprøve (selv).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Har en følelse af, at de ikke altid kender mit forløb, når det altid er en ny læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet

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

-  *Stort kritikpunkt. Man føler sig negliseret og ikke lyttet til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Af enkelte mærkede man travlheden og stress.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Som udgangspunkt imødekommende. Især den kvindelige læge virkede seriøst lyttende og gik ind i en samtale. Desværre flere læger meget fortravlede og fokuserer for meget på blodprøverne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ja, de 3 minutter jeg talte med en (en times ventetid, 3 minutters samtale, lige klog da jeg gik hjem).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Lægen var synligt irriteret over min pårørendes spørgsmål og bekymringer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Mit udsagn om portionsstørrelser blev tredoblet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Men havde ikke tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Særdeles læge NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *Ja, også når jeg omtalte problem, der lå i yderkanten af det egentlige problem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Bla bla bla.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme

-  *Ja han lytter og spørger til, hvordan det går.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Har dog haft oplevelser af, at den problemstilling man fremførte, blev bagateliseret. Nogle gange har man ikke fået andet ud af besøget end resultat på blodprøve. Kunne lige så godt gives i telefon.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Måtte selv gøre opmærksom på ting i journalen, men så blev der også lyttet og taget action.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Han manglede min journal, den var blevet væk. Håber de har fundet den.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg har mødt 2 til 3 læger med en meget arogant holdning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *2 læger gjorde - 1 gjorde ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Jeg har kun mødt en, han lyttede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Samtidig C-patient med kemoture 1 gang hver 14. dag. Ingen samarbejde med eller villig til samarbejde med onkologerne på Århus Kommunehospital.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *De lyttede, men svarede udenom de konkrete spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg tror, at lægerne elsker at høre sig selv tale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Nu hvor jeg har det bedre, er jeg ikke så interessant.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge



Ja, man blev taget alvorlig, når man sagde noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Engang kom der ingen læge, men 'kun' sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Har et særdeles godt forhold til NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



En enkelt gang følte jeg ikke, at lægen lyttede til min bekymring, jeg havde for evt. følgevirkninger til sukkersygen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Vi taler altid om perioden mellem besøgene.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge

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



Meget ros til dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Gode til faget, men ikke gode til patientkontakt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Bedst de senere år.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Var gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Jeg har mødt ca. 50 sygeplejersker og har haft 2 dårlige oplevelser: En på skadestuen som pruttede højlydt og var negativ!!! Og en som flyttede mig til en 8-mandsstue midt om natten, da jeg var psykisk nede, men generelt er de SUPER!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Den kontakt jeg har haft har været informativ og omsorgsfuld.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Meget venlige - forklarende - de viste interesse for mig/mit helbred.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Sygeplejerskerne er perfekte til deres job.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed



Meget gode og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge












De er utrolig søde og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme

-  *Gode til at informere undervejs i forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Udtaler sig lidt for skråsikkert om ens situation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *Var godt det at forklare om min sygdom og det der skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Sygeplejerske gjorde ikke andet end at undskylde og var ikke særlig påvirket af det, for hun undskyldte også næste gang og næste gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Har aldrig været indlagt hos jer, men de sygeplejersker man er inde ved, inden lægesamtalen, har altid været søde og rare og har kunnet svare på relevante spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Plejepersonalet er høfligt, venlige og kan deres job.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Min kontaktperson er fantastisk god og interesseret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Ja og var meget omsorgsfulde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Altid kort orientering om resultaterne af prøverne inden jeg taler med lægen + altid orientering om nye tiltag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

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

-  *Ventetid ved blodtageprøvning er naturlig, når der ingen præcis tid er til selve udtagningen, men generelt ikke lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Venter hver gang der skal tages blodprøver.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ved biopsi - ventetid gange 2 da det skulle være på røntgen afdelingen, fordi lægen der skulle lave det, havde andet på programmet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ca. 15 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *I forbindelse med min kikkertundersøgelse ventede jeg fem timer fastende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *Blodprøver og røntgen præcis i forhold til mødetid. Meget venlig behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Meget lang ventetid først på ugen. Har oplevet personalet forfordele bekendte på bekostning af patienter med lavere nr.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *På begge dage forløb samtaler og undersøgelse til min tilfredshed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Der er altid ventetid ved prøvetagning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Lang ventetid ved blodprøvetagning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Jeg accepterer gerne 15-30 minutters ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Jeg har været ude for, at skulle sidde en time til blodprøve, da der var næsten 30 mennesker foran mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Lang ventetid imellem undersøgelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Der skulle tages prøver på flere afdelinger, derfor lidt ventetid - jeg synes det er meget naturligt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Nej, der var rod i min journal og derfor blev jeg 'gidsel' mellem ambulatoriet og sengeafdelingen, og blev under et besøg sendt forgæves frem og tilbage flere gange med et spædbarn i lift. Til sidst tog jeg hjem med besked om en telefonisk opringning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Men der var glemt at krydse af for alle relevante blodprøver engang.



Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år












Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

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

-  *Jeg måtte presse meget på for at få blodprøver på andet end blodsukker fx lever, nyrer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Har selv søgt information, da svarene var undvigende og ikke tilstrækkelige. Har ikke fået ret meget information som patient.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ja fik patientinformation - udskrevet fra internet - både om sygdomsbeskrivelse og behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Også det er blevet bedre med årerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Meget gode til at hjælpe!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Absolut og blev opfordret til at spørge eller henvende mig pr. telefon.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Hvem vil ikke gerne vide mere, når man får sådan en sygdom uden en logisk forklaring som 36 årig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Som nævnt er læge NN undtagelsen og en ener på sit felt. Man mærker stor interesse for sit arbejde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg synes, at jeg mangler en tilbagemelding efter røntgen. Uanset om der har været noget eller ej, bør man få svar, så man ved, at de er blevet set på røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *Jeg mener, de går for let hen over, det de taler om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

-  *Jeg har aldrig hørt om følgerikninger udover amputation af ben og blindhed, bl.a. derfor er jeg gået psykisk ned.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Overvejende nej - fokuserer for meget på den medicinske indstilling - fik ikke oplyst om de mange symptomer, som hos mange andre er fremtrædende. Har selv søgt viden via nettet og patient foreninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Fandt jeg ud af sidst, da jeg fik et andet svar på det samme spørgsmål, som jeg havde stillet forrige gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Når man 'møder' en sygdom, er det svært at vide, hvilke spørgsmål man skal stille, der savnede jeg mere information om, hvad der undersøges og hvad undersøgelseerne fortæller.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg skal efterfølgende have en tid ved overlægen, for at afklare den efterfølgende behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Udmærket dialog med lægerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet
-  *Ingen resultat.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Ja, den er helt i top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Bl.a. godt skriftligt materiale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Fin information af sygeplejerske, da insulin blev aktuel.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge

-  *Overført til egen læge for kontrol i april.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *I læge var uduelig. Havde en anden mening om min sygdom i forhold til overlægen og professoren.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *De var flinke til at finde brochurer til mig, som kunne begå sig som yderligere information om min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Ja, om de undersøgelser der skulle foregå ikke sygdommen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Er nu overflyttet til afdeling på Århus Kommunehospital. Lægeseekretær smed røret på ved en telefonhenvendelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Har fået taget nogle røntgenbilleder, men synes ikke, at jeg har fået svar nok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Stort emne. Kan evt. bruge mere tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *For det meste er informationerne ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Utrolig flot og behagelig samtale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Den ene læge ok. Den anden brugte fagudtryk når jeg spurgte og blev ved med at bruge latin/fagudtryk, så jeg opgav at spørge mere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Har selv måtte søge information. Jeg har ikke engang fået en diagnose, trods behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet



Ja, men ikke i første omgang. Ved en senere telefonsnak med en sygeplejerske fik jeg den information, der satte nogle ting på plads.











Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge

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

-  *De sagde/svarede ikke så meget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Har kun talt med 1-2 ansatte, så jeg mener, der var sammenhæng.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Min første læge var meget god, men min anden læge var ikke god.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Da jeg jo ikke mødte samme læge mere end 1 gang, men der var ærlighed fra lægens side om at vende behandlingen med anden læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ved forespørgsel om forsteo har jeg fået meget forskellige svar (vigende).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Ja, omkring den medicinske indstilling, men ikke omkring trætheden, kulden, smerter, kognitive problemer. Men rart at have et sted, hvor man er hos 'specialister'*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Der har været en vis uenighed om sygdommens sammenhæng med følgesygdomme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Alle fortalte mig noget forskelligt om samme emne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Af 2 læger ja, 1 læge ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Der var uenighed om diagnose de forskellige læger imellem, trods en ensartet behandling. Denne uenighed behøvede jeg ikke at være vidende om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Ikke alle læger er enige i min behandling - FRUSTRERENDE at få forskellige ting at vide fra gang til gang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge

 *Jeg har mest kun talt med de samme 2 personer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge


 *Har ikke fået så meget at vide.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet

 *Har oplevet at 2 forskellige læger havde to vidt forskellige og dimentralt modsatte meninger/opfattelser om udfaldet/udgangen af min 'tilstand'.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Lægerne lagde vægt på forskellige aspekter af min sygdom.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant










Alder: 40-59 år









Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel











Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *NN har overtaget NN's kontrol med min hjertesygdom for ca. 3 år siden, men interesserer sig ikke for den.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg har selv måttet tage meget - og også for meget - ansvar for min medicinering! Er stadig ikke ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ja, selve behandlingen af sygdommen, men ikke den menneskelige behandling eller mangel på samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Det var planlagt, at jeg skulle tabe noget vægt, men det har jeg ikke gjort.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Langtrukken.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Bortset fra information og følgesygdomme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Det havde været rart med samme læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Overvejende ja i starten af forløbet, men senere mangler opfølgning. Man står meget alene med sine symptomer/gener, når først medicinen er indstillet til normalområdet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Da jeg aldrig har været syg før, så ja, jeg føler at det er eksperter, der behandler mig og det er trygt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Har stadig ikke modtaget behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

-  *De fleste patienter er raske efter ca. 2 år. Jeg er efter 5 år endnu ikke færdigbehandlet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Nu har jeg fået en fast læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Meget, også på grund af at det er, det samme personale gennem de 12 år.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Virkede ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Ja, men jeg synes også godt, man kunne fokusere på andet end de sidste blodprøvesvar. Til hverdag passer man selv sin sygdom og får tillempet sig diverse uvaner og dårlige madvaner. Disse bliver ikke diskuteret hjemme. Ambulatoriet kunne gøre patienten en stor tjeneste ved at udspørge om disse - således at patienten kunne få noget at tænke over. I hverdagen kan man jo vælge, at 'overhøre' disse spørgsmål, men konfronteret med dem, er man nødt til at forholde sig til dem. Det kan godt være det fungerer for type 2 diabetikere. Men for type 1 er der en tendens til, at bare blodprøverne er fine, er alt ok - det er nok en sandhed med modifikationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Overlæge NN og professor NN er enestående personer, som jeg har stor tiltro til og føler mig tryk ved.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *De er professionelle, opmærksomme og dygtige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ja, det er jeg og jeg har det godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Nej absolut ikke. Fik konstateret forhøjet stofskifte plus samtidig en cancer. Talte med en læge som sagde: Operation til kemokur. Kirurgen fortalte: Ingen muligheder, en tidsfrist og så blev vi sendt hjem uden yderligere - den mest forfærdelige dag i vores liv med en sådan besked - uden yderligere end at vi kunne vente at høre fra onkologerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge

-  *Jeg føler bare, jeg er en ligegyldig vare på et samleband.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Divergerende meninger imellem læger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Ja, men pludselig kommer man til en læge, som uden betænkning ordinerer piller, som jeg synes, jeg kunne have fået noget før.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Venter på en tablet, som kan stabilisere mine store spring i sukkermålingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Er glad for at være kommet i behandling, men har ventet i ca. 2 år, hvor jeg har haft det dårligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet
-  *Lidt utilfreds med at det fremover overgår til egen praktiserende læge fremfor specialist, da der også er demens involveret!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Særdeles tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Det ville være rart med samme læge og tid til at drøfte følgevirkninger m.v.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge

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

-  *Men skylden ligger hos min egen læge, som er en klovn til at informere om sygehus behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg har ikke kontakt med min egen læge - kun ordinerer af recept til medicin.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Næsten 1 1/2 år siden første påvisning af eventuel diabetes til undersøgelse på sygehus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Så vidt jeg ved.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Tvivl om relevant/irrelevante blodprøver.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Har fået ny egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Dog kun relevant omkring indlæggelse i forbindelse med konstateringen af min type 1 diabetes.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Indenfor de sidste 6 måneder ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Det er fint, at min læge har edb-adgang til oplysningen fra min journal på Amtssygehuset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Mangler besked om tabletter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Det skyldtes min praktiserende læge, der først henviste forkert.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Men der går lang tid inden, jeg får en tid ved afdelingen, når min læge henviser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Egen læge blev ikke informeret om den medicin, jeg har fået. De aner ikke hvilken medicin og hvor meget jeg skal have, når jeg bestiller ny medicin, det skal jeg selv fortælle dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



For lang ventetid synes jeg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Knogleskørhed



Efter samtale 2 (efter blodprøve, røntgenbillede m.m.) er det måske mere relevant at resultatet følges op, men sker via praktiserende læge.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

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


 *Mit indtryk har været godt, venligt personale og god besked om min sygdom også svar på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Jeg er tilfreds med ambulatoriets behandling af min sygdom og meget tilfreds med lægerne og plejepersonalet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *1. NN
2. Den utrolige søde og hjælpsomme sekretær.
3. En meget sød sygeplejerske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Altid venligt personale og læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge


 *Lang erfaring.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Læger og plejere er super gode - alt er godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Fordi det er kompetent personale, men det kan anbefales kraftigt at arbejde videre med emnet KOMMUNIKATION i forhold til patienter. Det vil skabe større tryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Godt tilfreds, bortset fra en enkelt gang, hvor man havde glemt at meddele mig, at jeg skulle have taget blodprøve inden (lige før) samtalen med lægen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel










 *Der er bare ikke noget at klage over!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

-  *Behagelig stemning, ingen stressede læger eller sygeplejersker. De giver sig tid til at lytte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Netop indenfor de sidste 2 år er antallet af forskellige læger delvis blevet bedre. Tidligere var det en ny hver gang, så hvad det angår, er det positive forandringer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *For en virkelig god behandling af alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Der er altid en forståelse blandt personalet og lægen og patienten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Alle er venlige og imødekommende, årerne gør at jeg kender mange, jeg synes det er en fordel.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Meget gode til at hjælpe og vejlede, men engang imellem har der godt nok manglet noget relevant information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi jeg ikke har fået, det jeg er kommet for.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *NN er dygtig. For lang ventetid i Ambulatoriet og ved blodprøvetagning. Mit indtryk er, at der er sat for mange patienter på programmet. Forslag: Telefonkonsultation. Du får som patient en tid hvor lægen kontakter dig, fortæller om blodprøver og evt. medicinjusteringer evt. via internettet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg er meget tilfreds. Imødekommende, venlig og kompetent behandling. Kun ventetiden trækker fra.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

 *Fordi jeg er tilfreds, men mener at det ikke kan blive enestående med de vilkår I arbejder under.*

Ros: I er gode til at være hjælpsomme og se ud som om, I har god tid.


Ris: Husk at lukke døren når I dikterer til journalen. Venteværelset er lige udenfor.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Ventetid om eftermiddagen kan være lang, især når man er omgivet af en pensionistforening. Ventetid på svar af knoglebiopsi ca. 3 1/2 måned. I skriver i informationsmaterialet ca. 6-8 uger sidst. Jeg har ikke været til behandling eller undersøgelse i januar, som I skriver.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Knogleskørhed

 *Min sygdom/behandling er foregået telefonisk. Var/er ok, men ikke enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Jeg har jo gennemgående fået en venlig behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *For lidt personlighed fra lægernes side, men fantastisk søde og dygtige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Jeg har været vældig godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Jeg synes, at I gør det godt, dog har jeg manglet, at det er den samme læge hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed


 *Det er måske, det at jeg er skuffet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge

 *Jeg har kun et lille punkt at klage over. Alt andet er tilfredsstillende. Sygeplejerske og diatist fortjener 5 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme


 *Stort set tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed

 *Fordi mit samlede indtryk af ambulatoriet er over middel. Det meste af personalet er meget venlige overfor patienterne (specielt kan jeg godt lide sygeplejerske NN). Jeg har bedt om at forblive patient på Amtssygehuset, selvom jeg bor langt fra Århus (ca. 150 km), fordi jeg netop er tilfreds!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Dem der arbejder på afdelingen er meget venlige og søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Plus: Søde, professionelle, vedkommende, hjælpsomme mm.
Minus: Tidspresset gør at - indelukkede - jeg ofte har svært ved at føle mig klar til at stille de intime spørgsmål, med andre ord er psykologien mit eneste problem på Ambulatorium C.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *God behandling, men rart med samme læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Knogleskørhed


 *Har fået en rigtig god behandling. Har indtryk af stor travlhed og føler mig derfor nødt til at begrænse mig, da jeg kan se at travlheden er reel. Vil i den situation ikke ulejlig mere end højest nødvendigt. Ansæt mere kontor og plejepersonale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge


 *Personalet gør tilsyneladende hvad de formår, men der er for lidt tid til den enkelte i den meget stramme tidsplan hvad lægerne angår.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Fedme


 *De er så søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge

 *Det er et rart sted at komme, personalet er imødekommende og professionelt. De lange ventetider jeg har oplevet nogle gange, gør at jeg 'kun' giver 4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Hurtigt samarbejde med Kommune Hospitalet og øvrige afdelinger. Og den meget venlige behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

-  *Roser: For overvejende imødekommenhed og man føler sig overvejende tryk som patient.*
Mangler: Mere information om forventet forløb.
Ris: Fordi lægerne er skiftende, mangler kontinuiteten - hårdt selv at skulle referere hver gang til ny travl læge, der mest interesserer sig for blodprøver.
Vigtigt: Betragt os som et helt menneske. Lyt mere.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Der mangler noget med k - konsistens eller konsekvens. Jeg har nogle gange indtrykket af, at jeg forstyrrer, når jeg stiller spørgsmål.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *For lang ventetid ved indkaldelse, sygeplejerske løber forbi, frem og tilbage hele tiden, venteværelset for dårligt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Generelt set synes jeg, at jeg har fået en fair og god behandling og at folk har haft tid til at lytte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Fordi personalet altid er venlige og så fordi jeg kender de fleste af dem vældig godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi jeg kun én gang har ventet 1 hel time uden information af nogen art. Jeg fik at vide, at en læge var syg og der derfor var travlt, men det fik jeg først at vide, da jeg var kommet ind.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *I er utroligt venlige og meget effektive.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg synes, jeg er blevet godt behandlet på afdelingen, men jeg ville ønske, man ikke fik så mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Da mor nu har fået fast læge, er der faldet nogle ting på plads. Den nye faste læge er lyttende derfor disse 4 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Jeg synes, jeg har fået en meget god behandling, som både har været meget professionel, men også meget personlig. Jeg synes, I er gode til at følge op på prøverne og ikke bare sende én hjem og ud af systemet, når blot en blodprøve viser en normal værdi.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Trods et godt resultat efter kikkertundersøgelsen, ville jeg godt vide, hvorfor der påvistes blod i afføringen, som var årsagen til undersøgelserne. Vil det ikke være en idé, at blive tjekket med mellemrum.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed



Afdelingen virker lidt forstyrrende efter min mening, det er lidt samlebånds-præget, selvfølgelig på grund af de amnge patienter. Samtaler med læger er noget mere positive.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Mit håndled brækkede i eftersommeren. Efter gipsperioden syntes min egen læge, at jeg skulle undersøges for osteoporose. Han tog nogle blodprøver og fortalte mig efterfølgende, at nogle af resultaterne ikke var tilfredsstillende, men også at resultaterne var lidt vanskelige at tolke. Derfor aftalte han med hospitalet, at jeg skulle til scanning for undersøgelse af knogletæthed.

Møde med Ambulatorium C: Vanskeligt at finde afdelingen. Der var ikke skiltet på indgangsdøren med samme navn på Ambulatoriet, som anført i indkaldelsen. Bør ændres.

Forinden mit uheld havde jeg et godt kendskab til sygdommen. Forefindes hos min ægtefælle. Men jeg blev henvist af min læge til scanning. Den blev først foretaget den 3. gang på hospitalet. Og den viste ikke kritiske tegn. Derfor er det mig en gåde, at der forinden skulle foretages de mange undersøgelser. Det forekommer mig, at de eventuelle faktorer er byttet om. Altså først scanning derefter eventuelle uddybdende undersøgelser. Når dette er anført skal jeg rose hospitalet for den grundighed, som er lagt for dagen. Meget tilfredsstillende. Og afkrydsningen burde måske have været 'enestående', men der er den manglende forklaring om resultater om blodprøver m.m.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Knogleskørhed



Begræns adgangen for 2-3 pårørende af indvandre (især tyrkere fylder meget).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Jeg er meget tilfreds med at blive behandlet af NN.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge














Har altid været meget tilfreds med Århus Amtsygehus.












Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)











Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge

-  *Meget venligt miljø - personale lige fra læger til sygeplejersker og sekretærer. Jeg ville ønske, at kun den samme læge havde med min sygdom at gøre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg er glad for jeres behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg er tilfreds med det hele. jeg er vældig glad for at komme ind til NN hver gang, for flere år siden var det en ny hver gang, det var ikke rart.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Det blev ikke 5 stjerner på grund af ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Har følt mig godt tilpas der + jeg har fået det 'jeg kom fra'.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi jeg er tilfreds med Medicinsk Ambulatorium C.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Enestående er vel for meget, men jeg var godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *For mange indkaldte til samme mødetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg har altid fået en meget fin behandling af alle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Andet
-  *Kan ikke give bedre - syntes sammenlægningen af Århus Sygehus kan give problemer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

-  *De var smilende og venlige og virkede som om de lige var mødt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *4 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Synes det kører ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg ville gerne, så vidt muligt have været fulgt af den samme læge. Fordi lægerne ikke har været enige om følgesygdommene.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg har fået god behandling af alle på afdeling Medicinsk Ambulatorium C. Lægefaglighed i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *På grund af besøg i over 10 år. Hellere Ambulatoriet end afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Fordi de er søde og venlige alle dem, jeg har været i forbindelse med, når jeg har været der. Jeg føler, at de er opmærksomme på én, selvom de har travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *For mig fungerer alt, som jeg har ønsket det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Har været tilfreds med informationerne. Personalet er venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Mine udsagn blev tredoblet. Mødte tre gange fastende til tre irrelevante blodprøvetagninger, som ikke blev foretaget. Ventede 2 gange over 60 minutter, fordi læge overså mig i venteværelset.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Jeg har fået en fin behandling på afdelingen, både af læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge

-  *Kunne ønske mig, at behandlingen og konsultationerne foregik samme sted og at man kunne møde den/de samme læger.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg føler, at min sygdom behandles helt betryggende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Kompetente læger-sygeplejersker, man føler sig i centrum, venlig imødekommenhed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Da det er det eneste sted, jeg og min sygdom er blevet taget alvorligt. Der er hjælp at hente. Dejligt at blive hørt, set og hjulpet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Fordi mit indtryk var, at alle gjorde deres bedste. Både på den sygdomsrelaterede baggrund og at alle var meget søde og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Alt har fungeret fint.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *Plus: Lægerne velforberejede og rimeligt kompetente. Tilsyneladende god infrastruktur. God opfølgning på behandling.
Minus: Lang ventetid. 3 besøg - 3 læger!!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Andet
-  *4 stjerner fordi alt fungerer fint på Ambulatoriet. har kun været der et par gange, da min sygdom er fra oktober 2003. Indtil nu er det godt, kun ros til personale og læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi jeg er tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Kompetent behandling af ditto personale. Har dog oplevet ventetiden en enkelt gang, som var generende. Helt igennem tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge


 *Det er tydeligt, at der er travlhed på afdelingen, men jeg synes ikke, det er gået ud over den behandling/information, jeg har fået.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Det ville være meget betryggende, at have kontakt til den samme evt. max 2 forskellige læger i forløbet. Har af og til efter en konsultation følt en vis forvirring. Enkelte læger har forklaret tingene fint, andre knap så godt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *God læge, NN, der taler et sprog, jeg kan forholde mig til.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Altid venlig modtagelse. Parkering 9 ud af 10 gange.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Første gang jeg var der, ventede jeg ca. 1 1/2 time over den fastsatte mødetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Til læge NN, da han er særdeles god til at forklare om ens sygdomsbillede, det er jeg ham meget taknemmelig for.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed


 *Som nævnt føler man sig 'hjemme' og ikke som et 'nummer'.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Fordi jeg ikke kan mindes punkter, der gav mig anledning til kritik. Jeg møder altid en positiv, varm menneskelig og interesseret holdning.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge

 *Afdelingen fungerer godt. Personalet er venlige og oplysende. Ulempen er, at det næsten aldrig er den samme læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Skjoldbruskkirtel











 *Jeg føler, jeg er blevet godt og venligt modtaget.*












Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)












Alder: 70-79 år











Køn: Mand











Diagnose: Sukkersyge


-  *Flinke og venlige personer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *Meget god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *5 stjerner for en enestående behandling på alle faser - incl. Skejby - Et meget dygtigt og venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Fedme
-  *For jeg synes, de er meget venlige og prøver at hjælpe med alt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Alt i alt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg er fra første dag blevet utrolig godt modtaget, alle ved hvad de taler om, når man gik hjem derfra, har man det rigtig godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Lidt for mange forskellige læger, ellers havde jeg givet 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg synes generelt ambulatoriet fungerer godt. Men som tidligere nævnt synes jeg, det kan være overflødig at sidde og vente 1/2-1 time, for derefter at se en læge, der læser prøvesvar op og siger farvel. Jeg kunne godt savne en lidt mere detaljeret status af min søns sygdom, bare en gang imellem. 'Status' består blot i blodprøvesvar - fint nok, men der er mange andre ting, der er væsentlige fx snak om dårlige vaner, sygdom er hverdag mv. Status kunne bruges til at få ryddet op i misforståelser og lignende, altså mere end 5 minutters snak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Nuværende lokaler er yderst fine. Har gået til kontrol i 13 år. I de sidste år har jeg haft den læge, sygeplejerske og fodterapeut.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

-  *Det virker meget velfungerende. Har god tid til patienten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi de er gode mennesker og de er meget glade folk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Fordi informationen var god og behandlingen undervejs meget acceptabel.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *God behandling, seriøs læge, men 'ofte' ventetid mellem 10-15 minutter og 30 minutter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi jeg er tilfreds og håber bare 'andre læger' læser lidt i journalen før konsultationen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg har ikke været ude for nogle problemer og har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Yderst venlige oplysninger og behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Fedme
-  *Sygeplejerskerne, som omtalt, lidt for skråsikre om sygdomsforløb, hvor vi nok helt ikke ved så meget.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *4 stjerner er da meget fint. De gør deres arbejde godt. Altid venlige, selvom der er travlt. Skulle jeg give 5 stjerner, får de jo aldrig armene ned igen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg har ikke noget sammenligningsgrundlag. Men jeg har været godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

-  *God flair for, hvor man har behov for ekstra information. Altid flinke, selv når der er travlt, får man samme gode behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Det gik hurtigt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Knogleskørhed
-  *Kan ikke bedømme efter de gange, jeg har været der.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Det kunne nok være en fordel med samme læge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Har fået en meget fin behandling hele vejen igennem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet
-  *På grund af god behandling og overholdt tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *Oplevelsen med arrogante læger trækker ned.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi jeg er tilfreds med det hidtidige forløb.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet
-  *Alt i orden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Alle har været søde og rare mod mig, en dårlig oplevelse hos jer, skal ikke ødelægge helhedsindtrykket.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Knogleskørhed
-  *De forstår at skabe et godt miljø for deres patienter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge

-  *Flinkt og venligt personale, som giver et godt svar på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Da jeg har gået der i 5 år, finder man ud af det. Jeg har i dag kun én læge og føler vi kender hinanden, men sådan var det ikke i starten, så jeg holder fast på kun at tale med den ene læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg gider ikke vente. Alt derudover har været rigtig fint.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Minus problem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Kan man andet, jeg tror det ikke.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Man fik altid besked på, hvordan sygdommen udartede sig og hvordan man fik det med den medicin, som lægen udstedte til mig - og den var god. Jeg har det godt. Tusind tak for hjælpen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Personalet var flinke nok, men man har indtryk af, at de har god tid til private samtaler indbyrdes.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg har været der to gange og er glad for at jeg er blevet tilknyttet denne afdeling, når det skal være, vejledning og behandling i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Meget upersonlig og utrygt med nye læger til hver samtale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Se tidligere håndteringen af min sygdom og de kan kun se i deres egne små kasser og ikke lytte til patienten.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge

-  *Jeg synes, at man får en god behandling af personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Der er en helt klar fordeling af patienterne og samspillet mellem læge og sygeplejerske/plejepersonale er rigtig godt og homogent. Der er stadigvæk ventetid, derfor bliver det 'kun' til 4 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Lægerne spurgte ind til mit vidensniveau om sygdommen. Tog for givet, at jeg vidste, hvad sygdommen indebærer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg syntes, at jeg blev mødt med venlighed og fik de svar, jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *De sidste par gange jeg har været til kontrol, har jeg følt, at lægen har smidt mig ud inden jeg overhovedet kom ind og ikke har taget mine spørgsmål/sygdom alvorlig.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *Fordi der altid er 'noget'.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Jeg er godt tilfreds med den måde, jeg blev behandlet på.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Sukkersyge
-  *God undervisning fra forskellige instruktører, men stort emne. Undervisningen burde være nok til at gå videre på egen hånd.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Sukkersyge
-  *Jeg har ikke yderligere kommentarer. Patienten kan ikke huske så godt - dette skyldes til dels hendes sygdom (bl.a. epilepsi).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel
-  *Der må være ventetid, da det er mennesker, der er i ambulatoriet. Der kan være mange spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *For mit vedkommende har omstillingen til hurtigtvirkende insulin betydet, at det er nødvendigt at måle blodsukkeret 6 gange dagligt for at undgå 'dyk' i blodsukkeret. En erkendelse jeg først fik efter et 1/2 års forløb og efter at jeg havde haft adskillige 'dyk', som følge af, at den nødvendige insulinmængde gradvis formindskedes for så at stabilisere sig efter et 1/2 år. Jeg mener ikke det blev gjort tilstrækkeligt klart for mig, at det normale forløb ved omstillingen til hurtigtvirkende insulin er at behovet for insulin vil falde og at det derfor er bydende nødvendigt at måle blodsukkeret 6 gange dagligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Alt i alt er jeg godt tilfreds med ambulatoriet, men jeg ville ønske, der var lidt mere tid til den enkelte patient og at lægerne ikke er så afvisende, når man kommer til at spørge om andre ting end deres eget 'gebet'. Jeg har flere sygdomme, som hænger sammen og er sat i fx tabletbehandling af de 3 pågældende læger, så burde de også kunne/ville svare på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge


 *Godt personale, der kan deres ting. Kunne godt tænke mig, at det var den samme læge og ikke den arrogante type, man også bliver udsat for.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Ventetid på grund af manglende røntgenbeskrivelse svar som foretaget 2 måneder før konsultationen, de burde være fremme inden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *Der vil vel altid være lidt ventetid fra afdeling til afdeling. Vi kan vel ikke køre på samlebånd.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge


 *Jeg er altid blevet behandlet godt, dog var det rart, der ikke var så travlt, man kommer ikke med så mange spørgsmål, når man føler, at personalet er stresset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge

 *Har kun været der to gange og dene ene gang kunne lægen ikke forklarer mig, det han sagde på 'dansk', som jeg fattede, men brugte mange fagudtryk, som ikke gjorde mig klogere.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel


 *De giver gode råd.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge

 *Mit indtryk i det store hele har været godt, dog er det ikke tilfredsstillende med en læge, som man ikke kan forstå eller en læge, som ikke kan tage en almindelig blodprøve (eller bruge sådan en med flere udgange, hvor man kan putte saltvand ind af den ene og tage blod ud af en anden udgang).*


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

Diagnose: Sukkersyge

 *Der var en høflig og varm tone på afdelingen.*


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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Jeg får en fin behandling.*


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

Diagnose: Sukkersyge

 *Fordi lægerne var fantastiske til at forklare om sygdommen og til at lytte!! De gav sig god tid.*


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

Diagnose: Skjoldbruskkirtel

 *Jeg synes, der var en god atmosfære (høfligt).*


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

Diagnose: Sukkersyge

 *Jeg ventede på en læge i ca. 1 time.*


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

Diagnose: Sukkersyge

 *Fordi jeg syntes, det er godt.*


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

Diagnose: Fedme

 *Plus: Sødt og venligt personale.
Minus: Ny læge hver gang, for lidt information.*


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

Diagnose: Andet

 *Jeg er blevet ualmindeligt godt behandlet hver gang, jeg er på hospitalet.*

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

Diagnose: Sukkersyge

 *Ingen generende ventetid - gode og flinke til at svare på spørgsmål, også fra min hustru.*

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

Diagnose: Sukkersyge

 *Naturligvis fordi jeg er godt tilfreds.*

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

Diagnose: Sukkersyge



Fordi jeg har fået en god behandling og lægerne vil lytte til en.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Generelt er personalet imødekommende og det opleves som om, der altid er sygeplejersker til rådighed til en snak. Kompetent personale. Kontaktlæge + sygeplejerske ville være en god idé.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Sukkersyge



Ganske enkelt fordi afdelingen og personalet ER GODE - man kan vel altid blive bedre, men jeg har intet at klage over. Århus Amtssygehus var/er mit sygehus.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Tilfreds med behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge



Jeg er blevet godt behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Knogleskørhed



Udover den utryghed det giver, når 2 forskellige læger har totalt modsat mening om udfaldet af min tilstand, synes jeg kun, at jeg har ros tilovers for en total overbebyrdet afdeling. Journalforvirringen var i mit tilfælde en enkeltstående oplevelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: Skjoldbruskkirtel



Jeg var glad for den hurtige indkaldelse, så jeg ikke skulle gå i lang tid og tænke på, om det var alvorligt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: Sukkersyge