

Ambulatorier på Neurologisk Afd. F
Århus Sygehus

3. måling

Ambulatorier på Neurologisk Afd. F

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. 432

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, Århus Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfaldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke ambulatorier, der er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 9 spørgsmål, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

Hvor mange forskellige læger møder patienten i ambulatoriet? Og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

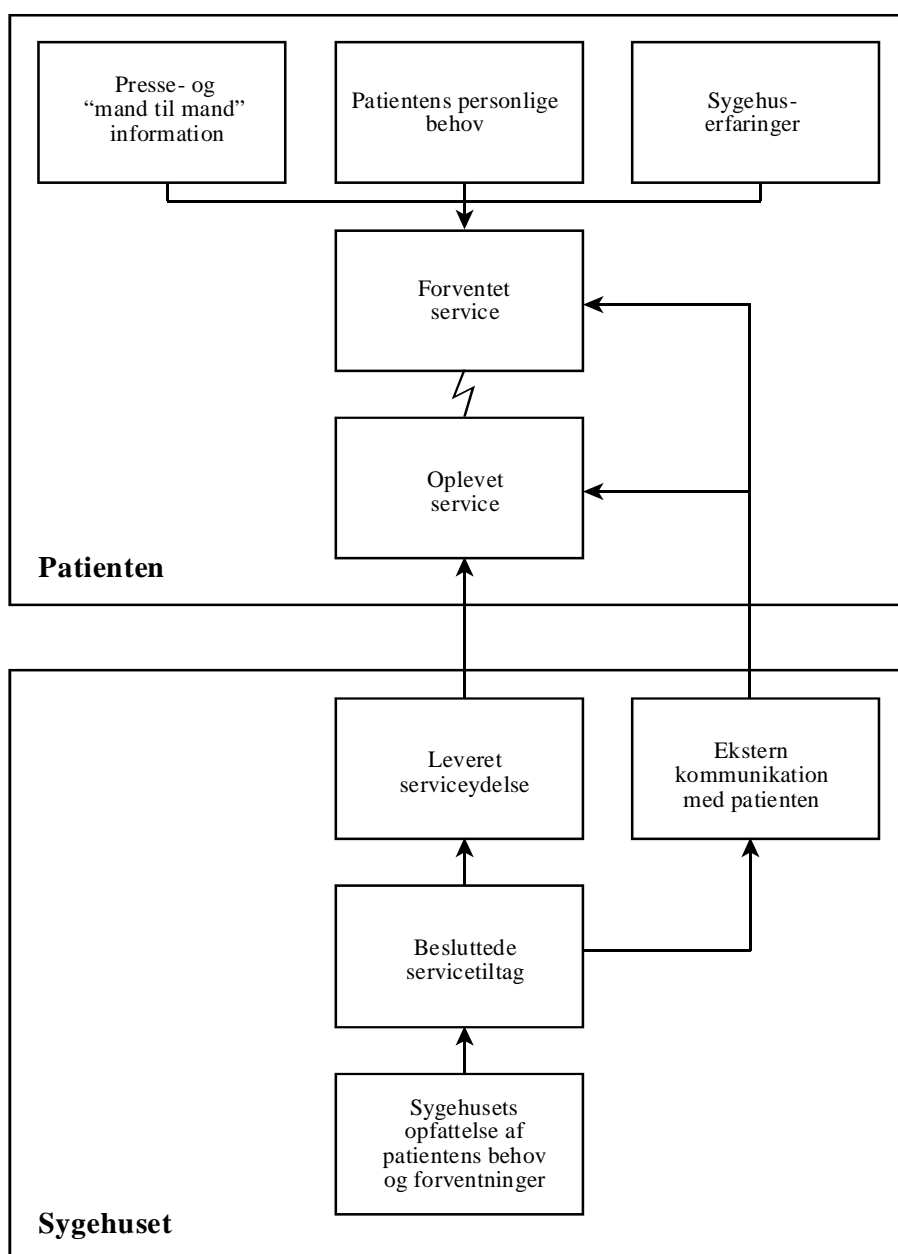
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen "Jeg faldt og brækkede benet".

Validering af skemaerne

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

Hård test af hverdagen

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at "pæne" sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.

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

Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.

Udsendelse og indsendelse

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

Mere om metoden

Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til "Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse". Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 2003

Afdelingens speciale	Neurologi
Antal indlagte	1.813
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	10.023
Belægningsprocent	71,5%
Antal senge	33,8
Enestuer	-
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	12
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	17.442
Antal ambulatorier	1 + 3 klinikker
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	24
Plejepersonalestillinger	63
Lægeseekretærstillinger	16
Samlet budgetramme	76,982

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Beskrivelse af afdelingen

Neurologisk Afdeling, Århus Sygehus, modtager patienter fra Århus amt og fra hele Vestdanmark. Der er godt 15.000 ambulante besøg og 2.000 indlæggelser årligt. Afdelingen tilbyder specialiseret behandling inden for en række områder som apopleksi, epilepsi, demens, parkinsonisme, neurovaskulære sygdomme, dissemineret sklerose og smertetilstande.

Den ambulante behandling ydes i 3 specialklinikker og i et fælles ambulatorium med 4 specialambulatorier. Personalet er tværfagligt med ekspertviden inden for specialområdet.

De indlagte personer modtages enten i Neurologisk afsnit F1 eller på Apopleksiafsnit F3. Den neurologiske ekspertise er tilknyttet sengeafsnittene, som har tildelt sygepleje med få sygeplejersker til hver enkelt patient og kontaktlæge. Der er 2 senge til video-EEG-overvågning af personer med epilepsi. I apopleksiafsnittet er behandlingen teambaseret med sygeplejerske, social- og sundhedsassistent og fysio-ergoterapeut omkring hver patient. Pladsforholdene er lidt trange, men atmosfæren i afdelingen er efter sigende god. For mobile personer indlagt til planlagt undersøgelse eller behandling har afdelingen 4 hotelsenge.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Ambulatorier på Neurologisk Afd. F

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	408	251
Alder		
0-18 år	1%	1%
19-39 år	22%	21%
40-59 år	34%	36%
60-69 år	18%	17%
70-79 år	18%	16%
80 år eller mere	7%	10%
Køn		
Mand	43%	41%
Kvinde	57%	59%
Afsnit		
Ambulatorium F	49%	44%
Smerteklinikken	17%	16%
Demensklubben	17%	18%
Skleroseklubben	17%	22%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 62

Der er udsendt i alt 408 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier på Neurologisk Afd. F 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 251 skemaer, svarende til en svarprocent på 62. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

Tidligere måling?

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

november 1999 - 200 svar. (1. gang)

november 2001 - 222 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 ambulatorier. 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 ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker 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 de 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 de to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	200	222	251	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	15%	18%	22%	23%
2-3 besøg	37%	42%	37%	31%
4-9 besøg	43%	34%	38%	31%
Mere end 9 besøg	5%	5%	3%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	38%	26%	22%	41%
Nej	62%	74%	78%	59%
Alder				
0-18 år	5%	1%	1%	9%
19-39 år	26%	21%	21%	22%
40-59 år	30%	37%	36%	33%
60-69 år	21%	20%	17%	17%
70-79 år	16%	17%	16%	14%
80 år eller mere	3%	5%	10%	5%
Køn				
Mand	44%	41%	41%	45%
Kvinde	56%	59%	59%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	96%	95%	89%	90%
Udenamtspatienter	4%	5%	11%	10%
Modersmål				
Dansk	98%	96%	99%	96%
Ikke dansk	2%	4%	1%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	39%	29%	39%	33%
Erhvervsudd./håndværker	29%	27%	27%	27%
Videregående uddannelse	28%	32%	27%	33%
Andet	4%	12%	7%	7%
Søgt information				
Har søgt information	44%	58%	52%	36%
Har ikke søgt information	56%	42%	48%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	87%	85%	82%	90%
Pårørende	13%	15%	18%	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 ambulant erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 251 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	78%	12%	8%	1%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	75%	18%	4%	4%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	81%	15%	2%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	64%	7%	0%	29%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	66%	9%	6%	19%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	73%	15%	7%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	58%	13%	2%	27%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	76%	14%	5%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	53%	12%	8%	26%

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 Ambulatorier på Neurologisk Afd. F, 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					
	200	222	251			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	33%	19%	21%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	20%	19%	22%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	25%	18%	17%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	10%	8%	10%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	26%	20%	18%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	31%	29%	23%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	21%	16%	20%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	22%	22%	19%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	32%	28%	28%	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 "forbedringsøjlerne". 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 Ambulatorier på Neurologisk Afd. F

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	196	220	247	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	28%	36%	33%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	56%	55%	55%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	14%	7%	10%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	2%	2%	2%	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 = 45	Antal = 51	Antal = 36	Antal = 32	Antal = 50
Ingen ventetid (eller før tid)	31%	37%	42%	38%	26%
Under 30 minutter	62%	45%	36%	53%	62%
Mellem 30 og 60 minutter	7%	16%	14%	9%	10%
Over 60 minutter	0%	2%	8%	0%	2%

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	161	176	185	8.924		
Kun en læge	42%	42%	49%	22%	43%	4%
2-3 læger	52%	53%	40%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	6%	5%	11%	27%	0%	71%

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

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Neurologisk Afd. F**

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	155	174	179	8.924		
Ja	8%	4%	9%	21%	3%	49%
Nej	92%	96%	91%	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 Ambulatorier på Neurologisk Afd. F

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	195	215			
Fem stjerner (enestående)	14%	26%	23%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	69%	60%	63%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15%	13%	12%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	2%	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 Krogstrup (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? (besvares ud fra seneste besøg)

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

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i NN ambulatorium i forbindelse med din nuværende sygdom?

Antal læger (evt. cirka)

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

Ja Nej Ved ikke

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

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

9. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	8	10	52
	2-3 besøg	82	9	8	85
	4-9 besøg	75	16	9	92
	Mere end 9 besøg	57	29	14	7
Ugedag	Mandag	81	12	7	43
	Tirsdag	77	17	6	52
	Onsdag	69	17	14	36
	Torsdag	88	3	9	32
	Fredag	82	12	6	49
Tidligere indlagt	Ja	76	20	4	55
	Nej	80	10	10	189
Søgt information	Har søgt information	79	16	5	126
	Har ikke søgt information	80	8	12	112
Køn	Mand	82	12	6	100
	Kvinde	78	12	10	146
Bopæl	Indenamtspatienter	78	13	9	215
	Udenamtspatienter	93	4	4	27
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	71	18	12	51
	40-59 år	77	16	7	88
	60-69 år	91	2	7	43
	70-79 år	87	5	8	38
	80 år eller mere	83	8	8	24
Modersmål	Dansk	80	11	8	237
	Ikke dansk	50	0	50	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	9	10	93
	Erhvervsudd./håndværker	78	14	8	65
	Videregående uddannelse	79	14	8	66
	Andet	81	13	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	12	8	200
	Pårørende	78	11	11	46
Afsnit	Ambulatorium F	72	14	15	109
	Smerteklinikken	88	8	5	40
	Demensklubben	91	4	4	45
	Skleroseklubben	80	19	2	54
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	79	12	8	248

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	13	9	47
	2-3 besøg	84	13	3	87
	4-9 besøg	75	24	1	91
	Mere end 9 besøg	67	17	17	6
Ugedag	Mandag	77	19	5	43
	Tirsdag	80	14	6	51
	Onsdag	85	15	0	33
	Torsdag	74	19	6	31
	Fredag	78	18	4	50
Tidligere indlagt	Ja	75	19	6	53
	Nej	79	18	3	185
Søgt information	Har søgt information	73	24	3	125
	Har ikke søgt information	86	10	4	107
Køn	Mand	78	19	3	98
	Kvinde	79	17	4	142
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	4	211
	Udenamtspatienter	81	15	4	26
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	73	20	8	51
	40-59 år	68	26	6	84
	60-69 år	88	12	0	43
	70-79 år	89	11	0	37
	80 år eller mere	96	4	0	23
Modersmål	Dansk	79	17	4	231
	Ikke dansk	50	50	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	16	3	91
	Erhvervsudd./håndværker	75	22	3	64
	Videregående uddannelse	81	14	5	63
	Andet	88	13	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	18	4	195
	Pårørende	82	16	2	45
Afsnit	Ambulatorium F	77	19	4	106
	Smerteklinikken	74	16	11	38
	Demensklubben	91	9	0	45
	Skleroseklubben	72	26	2	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	78	18	4	242

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	51
	2-3 besøg	86	11	4	85
	4-9 besøg	82	16	1	91
	Mere end 9 besøg	57	29	14	7
Ugedag	Mandag	84	16	0	43
	Tirsdag	80	16	4	50
	Onsdag	89	8	3	36
	Torsdag	69	28	3	32
	Fredag	86	12	2	50
Tidligere indlagt	Ja	83	13	4	54
	Nej	82	16	2	188
Søgt information	Har søgt information	80	17	2	126
	Har ikke søgt information	86	12	2	111
Køn	Mand	81	18	1	101
	Kvinde	83	14	3	144
Bopæl	Indenamtspatienter	82	16	2	215
	Udenamtspatienter	89	11	0	27
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	63	35	2	52
	40-59 år	82	14	5	88
	60-69 år	90	10	0	42
	70-79 år	95	5	0	38
	80 år eller mere	91	9	0	23
Modersmål	Dansk	82	16	2	237
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	13	3	92
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	0	64
	Videregående uddannelse	80	17	3	66
	Andet	82	18	0	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	17	3	200
	Pårørende	89	11	0	45
Afsnit	Ambulatorium F	79	18	3	109
	Smerteklinikken	80	15	5	40
	Demensklubben	93	7	0	44
	Skleroseklubben	83	17	0	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	83	15	2	246

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	17	0	29
	2-3 besøg	90	10	0	58
	4-9 besøg	95	5	0	75
	Mere end 9 besøg	67	33	0	6
Ugedag	Mandag	90	10	0	30
	Tirsdag	85	15	0	39
	Onsdag	85	15	0	20
	Torsdag	86	14	0	22
	Fredag	100	0	0	38
Tidligere indlagt	Ja	88	12	0	51
	Nej	91	9	0	125
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	94
	Har ikke søgt information	88	12	0	75
Køn	Mand	93	7	0	71
	Kvinde	89	11	0	105
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	0	159
	Udenamtspatienter	93	7	0	15
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	89	11	0	44
	40-59 år	86	14	0	65
	60-69 år	100	0	0	30
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	93	7	0	14
Modersmål	Dansk	90	10	0	170
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	0	64
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	49
	Videregående uddannelse	90	10	0	48
	Andet	92	8	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	0	150
	Pårørende	92	8	0	26
Afsnit	Ambulatorium F	91	9	0	85
	Smerteklinikken	71	29	0	24
	Demensklubben	100	0	0	25
	Skleroseklubben	95	5	0	44
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	90	10	0	178

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	11	8	37
	2-3 besøg	87	7	6	71
	4-9 besøg	77	17	6	81
	Mere end 9 besøg	67	0	33	3
Ugedag	Mandag	88	9	3	32
	Tirsdag	79	16	5	43
	Onsdag	72	7	21	29
	Torsdag	85	11	4	27
	Fredag	86	12	2	42
Tidligere indlagt	Ja	78	15	7	46
	Nej	82	10	7	154
Søgt information	Har søgt information	80	14	6	99
	Har ikke søgt information	85	7	7	96
Køn	Mand	83	13	5	80
	Kvinde	82	10	8	121
Bopæl	Indenamtspatienter	82	12	7	179
	Udenamtspatienter	89	5	5	19
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	85	15	0	39
	40-59 år	73	14	14	66
	60-69 år	85	8	8	39
	70-79 år	94	3	3	34
	80 år eller mere	86	9	5	22
Modersmål	Dansk	82	11	6	193
	Ikke dansk	50	0	50	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	10	6	81
	Erhvervsudd./håndværker	77	15	8	53
	Videregående uddannelse	85	6	8	48
	Andet	80	13	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	10	7	161
	Pårørende	78	15	8	40
Afsnit	Ambulatorium F	74	16	10	94
	Smerteklinikken	96	4	0	25
	Demensklubben	93	5	3	40
	Skleroseklubben	80	11	9	44
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	82	11	7	203

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	77	9	14	44
	2-3 besøg	76	20	5	86
	4-9 besøg	78	15	7	91
	Mere end 9 besøg	71	14	14	7
Ugedag	Mandag	86	14	0	42
	Tirsdag	71	16	14	51
	Onsdag	80	10	10	30
	Torsdag	77	17	7	30
	Fredag	80	18	2	50
Tidligere indlagt	Ja	68	23	9	53
	Nej	80	14	7	181
Søgt information	Har søgt information	77	16	7	122
	Har ikke søgt information	77	17	6	106
Køn	Mand	75	19	6	101
	Kvinde	78	13	8	134
Bopæl	Indenamtspatienter	77	16	7	208
	Udenamtspatienter	75	17	8	24
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	57	27	16	51
	40-59 år	77	17	6	82
	60-69 år	90	7	2	41
	70-79 år	89	9	3	35
	80 år eller mere	79	13	8	24
Modersmål	Dansk	77	16	7	227
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	11	9	88
	Erhvervsudd./håndværker	82	13	5	61
	Videregående uddannelse	73	20	6	64
	Andet	69	25	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	17	7	190
	Pårørende	82	11	7	45
Afsnit	Ambulatorium F	77	13	10	104
	Smerteklinikken	71	14	14	35
	Demensklubben	82	16	2	45
	Skleroseklubben	75	23	2	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	77	16	7	237

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	72	24	4	25
	2-3 besøg	80	17	3	66
	4-9 besøg	86	14	0	76
	Mere end 9 besøg	50	33	17	6
Ugedag	Mandag	90	10	0	30
	Tirsdag	80	17	3	35
	Onsdag	85	8	8	26
	Torsdag	80	16	4	25
	Fredag	82	18	0	38
Tidligere indlagt	Ja	65	33	2	46
	Nej	85	12	3	133
Søgt information	Har søgt information	77	21	2	97
	Har ikke søgt information	82	15	3	79
Køn	Mand	84	15	1	73
	Kvinde	77	20	4	107
Bopæl	Indenamtspatienter	80	17	2	163
	Udenamtspatienter	71	29	0	14
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	70	25	5	40
	40-59 år	75	23	2	61
	60-69 år	88	9	3	34
	70-79 år	96	0	4	26
	80 år eller mere	78	22	0	18
Modersmål	Dansk	79	18	3	175
	Ikke dansk	50	50	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	15	5	65
	Erhvervsudd./håndværker	78	20	2	46
	Videregående uddannelse	83	15	2	52
	Andet	75	25	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	18	3	148
	Pårørende	84	16	0	32
Afsnit	Ambulatorium F	79	17	4	82
	Smerteklinikken	67	24	10	21
	Demensklubben	91	9	0	33
	Skleroseklubben	78	22	0	46
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	80	18	3	182

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	70	20	9	44
	2-3 besøg	87	9	3	86
	4-9 besøg	81	13	5	91
	Mere end 9 besøg	71	29	0	7
Ugedag	Mandag	84	13	2	45
	Tirsdag	76	15	9	46
	Onsdag	91	9	0	34
	Torsdag	82	14	4	28
	Fredag	78	16	6	50
Tidligere indlagt	Ja	85	11	4	53
	Nej	80	15	5	181
Søgt information	Har søgt information	80	16	4	121
	Har ikke søgt information	82	12	6	105
Køn	Mand	83	12	5	98
	Kvinde	79	16	5	137
Bopæl	Indenamtspatienter	81	13	6	210
	Udenamtspatienter	83	17	0	23
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	60	32	8	50
	40-59 år	79	13	8	86
	60-69 år	90	10	0	39
	70-79 år	92	6	3	36
	80 år eller mere	96	4	0	23
Modersmål	Dansk	81	14	5	228
	Ikke dansk	50	0	50	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	13	3	92
	Erhvervsudd./håndværker	82	15	3	61
	Videregående uddannelse	78	16	6	63
	Andet	71	14	14	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	16	5	190
	Pårørende	89	7	4	45
Afsnit	Ambulatorium F	82	13	6	104
	Smerteklinikken	59	29	12	34
	Demensklubben	91	9	0	45
	Skleroseklubben	83	13	4	54
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	81	14	5	237

**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	67	22	11	36
	2-3 besøg	73	14	13	70
	4-9 besøg	77	14	9	65
	Mere end 9 besøg	50	33	17	6
Ugedag	Mandag	67	27	6	33
	Tirsdag	66	17	17	35
	Onsdag	85	11	4	27
	Torsdag	67	13	21	24
	Fredag	78	15	8	40
Tidligere indlagt	Ja	67	22	11	46
	Nej	74	15	10	136
Søgt information	Har søgt information	68	19	12	98
	Har ikke søgt information	77	14	9	78
Køn	Mand	73	18	9	77
	Kvinde	72	16	12	107
Bopæl	Indenamtpatienter	74	18	8	157
	Udenamtpatienter	71	8	21	24
Alder	0-18 år	0	100	0	2
	19-39 år	61	21	18	38
	40-59 år	67	21	12	67
	60-69 år	81	13	6	32
	70-79 år	81	7	11	27
	80 år eller mere	95	5	0	19
Modersmål	Dansk	72	17	11	178
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	15	15	75
	Erhvervsudd./håndværker	79	15	6	48
	Videregående uddannelse	72	19	9	47
	Andet	70	20	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	19	11	149
	Pårørende	80	9	11	35
Afsnit	Ambulatorium F	65	22	13	78
	Smerteklinikken	69	14	17	35
	Demensklubben	85	9	6	34
	Skleroseklubben	79	16	5	38
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	72	17	11	185

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	0	100	84
	4-9 besøg	17	83	88
	Mere end 9 besøg	14	86	7
Ugedag	Mandag	13	88	32
	Tirsdag	3	97	34
	Onsdag	19	81	26
	Torsdag	9	91	23
	Fredag	8	92	38
Tidligere indlagt	Ja	10	90	42
	Nej	9	91	136
Søgt information	Har søgt information	10	90	93
	Har ikke søgt information	8	92	77
Køn	Mand	10	90	78
	Kvinde	7	93	100
Bopæl	Indenamtspatienter	9	91	160
	Udenamtspatienter	0	100	15
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	14	86	37
	40-59 år	10	90	58
	60-69 år	9	91	33
	70-79 år	0	100	30
	80 år eller mere	6	94	18
Modersmål	Dansk	9	91	170
	Ikke dansk	0	100	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	7	93	75
	Erhvervsudd./håndværker	10	90	40
	Videregående uddannelse	8	92	51
	Andet	0	100	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	7	93	144
	Pårørende	15	85	34
Afsnit	Ambulatorium F	12	88	74
	Smerteklinikken	0	100	22
	Demensklubben	3	97	39
	Skleroseklubben	14	86	44
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	9	91	179

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	76	24	50
	2-3 besøg	88	12	84
	4-9 besøg	91	9	88
	Mere end 9 besøg	71	29	7
Ugedag	Mandag	95	5	43
	Tirsdag	82	18	50
	Onsdag	91	9	35
	Torsdag	87	13	30
	Fredag	82	18	50
Tidligere indlagt	Ja	87	13	52
	Nej	87	13	185
Søgt information	Har søgt information	87	13	122
	Har ikke søgt information	87	13	111
Køn	Mand	85	15	99
	Kvinde	87	13	141
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	210
	Udenamtspatienter	93	7	27
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	71	29	51
	40-59 år	87	13	85
	60-69 år	95	5	40
	70-79 år	92	8	39
	80 år eller mere	96	4	23
Modersmål	Dansk	86	14	232
	Ikke dansk	100	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	93
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	60
	Videregående uddannelse	83	17	64
	Andet	88	12	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	14	195
	Pårørende	89	11	45
Afsnit	Ambulatorium F	85	15	106
	Smerteklinikken	75	25	40
	Demensklubben	91	9	45
	Skleroseklubben	94	6	50
Afdeling i alt	Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	86	14	241

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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

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

Kommentarer til

Ambulatorium F

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Kun et besøg.

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



Ganske kort ventetid. Og ikke generende.

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



Har ved 4 besøg sammenlagt ca. 3 timers ventetid.

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



Det plejer de, men sidste gang ventede jeg over 30 min.

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



Jeg har max ventet i 25-30 min.

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



Fik ikke altid snakket rigtig med lægen.

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



Jeg var på afdelingen en halv time før aftalte tid. Der var meget travlt på grund af akutte patienter.

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



Lidt ventetid gør intet.

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



Jeg følte der var for mange mennesker omkring mig.

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



Ventetiden varede næsten 1 time.

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



Jeg har aldrig ventet mere end 5-10 min.

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



Når ventetiden overstiger 10-15 min bør i meddele dette ved ankomst og angive den forventede ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid kan ikke helt undgås. Ventetiden var acceptabel, men den foregår på gangen og det er træls.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Aftalte tider overholdes sjældent - men plejepersonalet er gode til at orientere om forsinkelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, det var ikke slemt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



God med en journal fra 1991, og det var ikke det jeg kom for.

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



Det husker jeg.

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



Første/indledende besøg.

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



Det var ikke sjovt at køre ca 60 km til et ambulatoriebesøg og ikke blive spur klogere.

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



NN kender min sygdom. Tak.

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



Ja, journalen var læst og ajourført, så undersøgelsesspørgsmål og svar kunne gå igang.

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



Jeg kunne godt have ønsket mig at de vidste mere om mig inden jeg kom (journal).

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



Altid kender de min sygdom og ved hvad der skal tales om.

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



Min sædvanlige er altid velforbereede.

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



Og er klar til at hjælpe i form af ekstra oplysninger, forslag til andet medicin og generelt info.

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



Ikke alle er lige velforbereede.

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



Lidt forjagede. Tidnød!

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Meget venlig.

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



Ikke så meget sidste gang, men det var heller ikke den læge jeg plejer at være ved.

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



Ikke alle læger lytter godt nok.

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



Absolut seriøst.

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



Det har de altid gjort.

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



Jeg havde en rar fornemmelse af at lægen gav sig den tid som jeg havde brug for.

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



Min første læge gjorde ikke i så høj grad som den jeg har nu.

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



Forskel på læger, nogle er bedre til at lytte end andre.

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



Lægen hører ikke særlig godt efter min mening.

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

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



Venlige, smilende og tålmodige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Trafingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Tog kun imod, viste tilrette og sendte mig videre.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De sygeplejersker jeg har talt med ved mine besøg udstråler en stor professionalisme. Og de er meget søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt med plejepersonale, men med sekretærfunktionen, der var professionel og hjælpsom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har kun godt at sige om dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Absolut. Jeg er kommet der i ca 7 år, og jeg har til dato aldrig mødt en negativ plejer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget kompetent. Kundeservice.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Kom til straks. Ganske kort.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Der er sjældent lang ventetid ved blodprøvetagningen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



I forbindelse med røntgenundersøgelse var der en del ventetid både ved røntgen og i ambulatoriet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ville ønske, at lægen havde mere tid, når man er på ambulatoriet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Der er bestemt ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Jeg ved ikke om de månedlige blodprøver er omfattet af denne undersøgelse, men de er altid forløbet med fuld tilfredshed og stor venlighed fra laboranternes side.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Ved tagning af blodprøve er der lidt ventetid. Trods der indimellem kun er en patient.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Før meget lang ventetid ved laboratoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Det mener jeg eller håber.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Sagen ikke afsluttet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Meget god information om sygdommen og bivirkninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg fik ikke snakket helt med lægen og heller ikke svar som jeg forstod.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Som skrevet, blev jeg ikke mere klog, det vil sige jeg forstod det ikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Forskel fra læge til læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fik ikke noget at vide om de bivirkninger der kunne være i forbindelse med stigning af medicin til en høj dosis.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg ved nu hvad der kan gøres så jeg får det bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Min egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, af både læge + sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, i forbindelse med undersøgelse, behandling og om min form for bivirkninger. Men mangler lidt information om min epilepsisygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Er endnu ikke færdig undersøgt. Venter på EMG undersøgelse. Har desværre først fået tid til april (mangler følelse og kraft i begge hænder).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Hvis jeg selv spørger, ellers er det for dårligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har fået det nu.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Det viser jo også at alle er gode i deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kun lægesamtaler med 1 læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det hjalp meget i begyndelsen at tale med en pleje/sekretær bagefter besøgene hos lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har kun talt med en læge, samt en sygeplejerske ialt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var lidt forvirrende at tale med forskelligt personale.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



De ved hvad de taler om og der er bestemt sammenhæng.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Bortset fra at jeg ikke snakkede med min fremtidige læge. Det fortalte den søde sekretær - bagefter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke fået modstridende informationer fra en/forskellige plejere eller læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Taler kun med læge om behandlingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg har endnu ikke modtaget information om udfaldet af undersøgelsen.

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



Da der ikke kan gøres noget, forsøger jeg med alternativ behandling.

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



Bortset fra lang venteliste - så ja.

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



Første besøg.

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



Der har været situationer, hvor der ikke blev lyttet nok, og situationer hvor jeg ikke er blevet informeret.

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



Ja, det er gået fremad og så kan man kun være glad og tilfreds.











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



Nej, for de vil have jeg skal skifte medicin. De vil hjælpe mig, men har intet hørt fra dem, er blevet glemt.

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

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

-  *Der har ikke været brug for samarbejde.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min praktiserende læge har intet hørt om undersøgelsen. Jeg forsøger at kontakte den kommende neurolog.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har hidtil ikke været relevant.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Indtil nu kun henvisning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Henvisning fra Silkeborg Sygehus og ikke fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Undertiden virker det som om lægens oplysninger om mine hospitalsundersøgelser/indlæggelser ikke er ajourført.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Kunne have et ønske om at Ambulatoriet havde søgt mere information fra min læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Min egen læge har ingen besked fået siden besøget på ambulatoriet i år 2003 januar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget tilfreds med både min læge og afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Min læge har aldrig vidst noget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der gik lang tid før egen læge fik journalnotat. Jeg måtte rykke ambulatoriet for fremsendelsen, da jeg skulle love en snak med egen læge. Snakken med egen læge var i februar og mit besøg på ambulatoriet var i januar. Men da jeg rykkede for det, blev det straks fremsendt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har ingen anelse om hvad min læge ved om det nu 7 år efter han henviste mig til ambulatoriet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der har ikke været nogen opfølgning og forklaring på resultatet af undersøgelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand













Drøfter aldrig sygdommen med min egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand


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

-  *Læge manglede indsigt i lægejournal og manglede information omkring sygdom og bivirkninger. Men ellers er det noget flink og rart personale.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Min mor blev godt modtaget. Hun har haft 1 besøg i januar 2004. Men blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget glad for at komme på ambulatoriet. Eneste minus er at det ikke er den samme læge hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen ventetid, hurtig ekspedition. God information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Patienten er altid ifølge med ledsager hos jer. Vi får begge god behandling af alle ansatte på afdelingen. Læge og sygeplejerske lytter godt efter hvad vi siger/ønsker og er gode til at fortælle omkring sygdommen/behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De er lyttende og gode til at forklare. Der er forholdsvis lidt ventetid. Alle er imødekommende. Det er dejligt at have kontakt til kun 1 læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Talte om alt muligt andet end det jeg kom for. Bagatelliserede lægerne fra Skejby og egen læges mening. Alt i alt, spild af to timer, og har det idag dårligere, men det er vel også begrænset hvad en førtidspensionist skal have af livskvalitet.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg var fuldt ud tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Alle var smilende og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg bliver altid mødt med stor faglig kompetence, stor venlighed, omsorg og humor. Jeg føler at alle altid har tid.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fordi jeg altid er blevet mødt af flinke og dygtige folk, der ved hvad de har med at gøre.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *En undersøgelse med pænt forløb. For lidt tid med brugbar udtalelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Dygtigt og venligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Efter undersøgelse (eftermiddag) ringende sygeplejersken efter patientbefordring. efter 1 times tid ringende hun atter. Hun blev på afdelingen til transporten kom, langt over hendes arbejdstid.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Lægen virkede kompetent og engageret. Sygeplejersker og laboranter meget venlige og servicemindede. Desværre lang venteliste/tid før behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Ikke givet besked til egen læge efter 3-4 uger.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg er blevet godt behandlet af læge og andet personale.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Flinke. Rare.*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Venlig, opmærksom, professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Jeg synes generelt at det er en god afdeling. Man skulle næsten tro at den lå på Amtssygehuset, for der får man sådan en behandling på alle afdelinger. Det gør man IKKE på Kommunehospitalet (specielt skadestuen er dårlig). På ambulatoriet ville det dog være rart, at man på forhånd fik at vide, når man fik en ny læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Dygtigt og veluddannet personale som fulgte op på sygdomsforløbet. Overholdt aftaler. God formidler til andre instanser og følger hurtigt op.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Hurtig behandling. Sødt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Lægen virkede forvirret og havde ikke sat sig ind i min journal.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Flinke og omhyggelige læger, der gav en god information og god tid til at forklare ved eventuelle spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har ingen grund til at klage.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun haft samtale med læger. Jeg fik den rigtige besked om min sygdom. Jeg var først henvist til Neurolog NN. Der var beskeden at det var blodpropper, og der ville komme flere. Det var beskeden. Slut punktum. Da jeg kom til lægen på Neurologisk Afdeling på Kommunehospitalet blev lægen på Neurologisk Afdeling lige så chokeret som jeg var blevet. Lægen på Kommunehospitalet fandt hurtigt ud af, at det var et Epilepsi anfald; og gav mig straks medicin (piller) og jeg har ikke haft noget ubehag eller besvimelser siden, så jeg har kun virkeligt godt at sige om Neurologisk Afdeling på Kommunehospitalet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Min følelse når jeg kommer ind på Ambulatoriet, føler jeg mig syg. Nogle gange glemmer jeg hvad jeg skal sige og spørger lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Var godt tilfreds med behandlingen.

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



Har overhovedet intet at beklage mig over. Tak.

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



3 stjerner fordi ventetiden var meget lang og det var svært at forstå lægesnak, det vil sige jeg blev ikke klogere.

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



For det meste virker det godt. For meget vikar.

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



Fik fin behandling.

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



For meget udsving blandt lægerne og for lidt information, når man går derhjemme, og lægerne har vigtige informationer. Dette kostede mig et anfald.

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



Ganske små minusser gør at jeg ikke giver alle fem stjerner. Alt i alt kun gode hospitalsoplevelser.

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



Fik indkaldelsesbrevet lidt sent, men ellers har alt været i top.

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



Jeg har altid mødt interesse og en okay rådgivning både ved kontrol og telefonisk kontakt.

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



Der er plads til forbedringer.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Grundet de foregående sideres afsatte krydser.

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



God behandling. Meget dårligt, faktisk uacceptabelt. Jeg er multiallergiker. Indgangspartiet er fuldt af hyacint. Der skal ikke være duftende blomster overhovedet.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På grund af skiftning af medicin var lægerne ikke enige om opstart af ny medicin. Derfor skal man selv være godt orienteret.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Da jeg kun kommer 1 gang årligt er det svært at få et helhedsindtryk af den daglige rutine. Den ene gang jeg er der, er jeg tilfreds.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det ville være dejligt hvis det var den samme læge hver gang, så det kunne det jo være man fik samme besked om hvad patienten fejler, og hvordan det skal behandles.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Oplevelsen på afdelingen har absolut været positiv og professionel. Der gives ikke 5 stjerner, for man kan vel altid blive bedre. Men med den kvalitet afdelingen har udvist og holder, arbejdes hårdt for at det kan gøres ret meget bedre.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har kun været på neurologisk Ambulatorium 1 gang de sidste 40 år. Nogle spørgsmål er 'ej relevante'.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er tilfreds.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi de er gode til at forklare, hvad man skal og hvad det skulle hjælpe for. De er altid søde, rare, venlige og hjælpsomme.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har fået en rigtig god behandling og har absolut ikke noget negativt at sige om afdelingen.
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget kompetente læger (NN og NN). Samt en dygtig sygeplejerske (NN).
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ros til alle.

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



Tilfredshed.

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



Jeg har kun ros fordi man bliver hjulpet på en behagelig måde og på grund af et altid glad og smilende personale.

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



Ventetiden for lang.

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



Fordi jeg har modtaget særdeles god behandling af både læge NN og læge NN.

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



De er meget venlige, hvis man ringer og lægen ikke er tilstede, går der sjældent over en time, før en læge ringer igen (det er klasse).

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



Fordi jeg føler mig altid godt behandlet af hele afdelingen.

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



Fordi jeg har været godt tilfreds.

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



Der er altid noget der kan blive bedre. Derfor godt og ikke enestående. Alt i alt var jeg helt tilfreds, men jeg håber ikke, at jeg får brug for jer mere.

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













Som heldhed godt tilfreds.

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



Altid flinke og rare. Kender en når man møder op.

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

-  *Jeg er meget glad for behandling og støtte gennem hele forløbet. Har kun mødt venlighed og forståelse og føler mig tryk den periode jeg er kommet på afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det var mit ønske at give jer 5 stjerner, men som ovennævnt. I har et stort problem med tolkning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alt forløbet tilfredsstillende. Blot lidt modsigende information vedrørende dosering af medicin fra to forskellige læger i forbindelse med graviditet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg vil give det enestående, hvis det ikke var for ventetiden. Enestående er lig med at alt er perfekt og det er det næsten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg fik ikke spurgt om det jeg ville, da lægen sagde han havde travlt.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget tilfreds med afdelingen gennem de sidste 6 år (5 stjerner). Før synes jeg afdelingen stod til 1 stjerne.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *På grund af god behandling i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det hjælper med en god snak om ens problemer og muligheder. Lidt ventetid er i orden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er rimelig godt tilfreds, men det er nødvendigt som patient at sætte sig ind i sygdommen og at stille uddybende spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg synes at jeg har fået en god behandling af personalet på sygehuset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg synes jeg er blevet behandlet rigtig godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Altid venlige og imødekommende, velforberejede.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ganske tilfreds med behandlingen. Bortset fra en lidt sur læge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg er godt tilfreds, et lille minus er at jeg gerne vil have en ny tid noget før.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Fordi overlægen tog 'hånd' om os tre (+ familien hjemme).

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

**Kommentarer til
Smerteklinikken**


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Halvanden times ventetid nogen gange er lang tid, også selvom man har sat hele dagen af til besøget på smerteklinikken.*

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

 *Kom ind før den aftalte tid.*


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

 *Ventetiden hos psykolog og fysioterapeut er OK, men hos lægen helt uacceptabelt. Har flere gange ventet mellem 45-90 min.*

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

 *Det er flot som den aftalte tid overholdes.*

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


 *Jeg fik at vide, at der var sygdom den pågældende dag.*

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

 *Kom rimeligt hurtigt til.*

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *De hører ikke efter. Jeg var henvist fra en anden afdeling på hospitalet. Så de kunne have læst papirerne inden man kom.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *NN jeg snakkede med var rigtig rar.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Kunne godt have læst min journal - de sidste sider.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det er dybt provokerende at lægen ikke har sat sig ind i det væsentligste i journalen. Sidder og læser mens man er der og er dermed ikke rigtig tilstede i konsultationen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Havde åbenbart ikke modtaget alle relevante oplysninger.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kunne godt have brugt mere tid på det udfyldelsen af spørgeskema. Forklaring heraf.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Følte at de gerne ville gøre noget så jeg fik mindre smerter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg snakkede kun med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sagde at han havde trænet sig op i at kunne læse mit informationshæfte samtidig med at han lyttede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ene af lægerne NN har til tider opført sig direkte ubehageligt og har ikke meget empati i forhold til smertepatienter. Det værste er dog at han inddirekte udtrykker manglende tro på sine kollegers arbejde (eksempelvis psykolog og fysioterapeut).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Føler bestemt ikke at de lytter, respekterer ikke mine observationer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Virkede lidt nedladende og med en forudindtaget holdning om at sygdommen er mere i hovedet end i kroppen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, kan kun så udgangspunkt i at have mødt en læge til dato.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Kun kontakt med smertesygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Var ikke indlagt, men flinkt personale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



En psykolog var meget passiv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Svært når man får at vide at smerteklinikken byder på tværfagligt samarbejde mellem psykolog, fysioterapeut og læger, og det så rent faktisk ikke er tilfældet, hvilket de forskellige faggrupper også har beklaget sig over direkte til mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Var til undersøgelse i bygning 2, hvor ventetiden var temmelig lang. Det var i januar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ingen røntgen eller prøvetagning, men undersøgelse af begge ben. Godt nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der var ingen yderligere undersøgelser.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Var især glad for at få hjælp til mere ro om natten.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fik at vide jeg skulle tage Gabapentik 300 mg. Jeg har ikke fået dem endnu, og sagde til lægen at jeg ikke tålte dem, da jeg fik knæprotese første gang. Og heller ikke halvdet år senere, da jeg fik knæprotese anden gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg blev sendt til Skejby Sygehus til scanning, men mangler besked efter 3 ugers ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja, af fysioterapeut og psykolog, men ikke af lægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Spørger sjældent efter noget, da det efterhånden føles som spild af min tid, får dumt svar eller et svævende svar.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen var ret god til at forklare min tilstand.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand




Ja får information om behandling. Både og for hjælp til en erstatningssag. Man fik oplyst at det skulle blive nævnt.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand

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

 *Jeg accepterede at prøve medicinen. Jeg snakkede ikke med nogen i Ambulatoriet. Jeg har endnu ikke fået tilskudsbevilling.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg savner meget en tovholder. Man skal selv informere smertesygeplejersken om hvad lægen sagde og fysioterapeuten om hvad lægen anbefalede osv. Det er faktisk en belastning, da jeg ikke er mediciner og ikke ved om jeg videregiver de korrekte oplysninger.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har kun talt med en læge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja, indtil videre blev jeg i samråd med læge henvist til fysioterapeut, så godt så langt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Talte med de samme personer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Der er ikke kommet et resultat ud af undersøgelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Snakkede med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Men er jo ikke færdig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Smerteklinikken har IKKE levet op til mine forventninger og rundt omkring. Også på nettet i diverse smertegrupper, får stedet ikke særlig god kritik.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, jeg føler ikke der sker noget overhovedet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var nogle forslag, men det skal der følges op på.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Skal først se resultater af behandling hos fysioterapeut. Ved det faktisk ikke endnu. Jeg vil sige både og.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand












Er tilfreds med behandlingen - bare ked af, at der ikke er nogen reel behandling til sygdommen udover medicin.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

-  *Opfølgningen har været god. Skal efter henvisning fra Smerteklinikken møde til MR-scanning på Skejby Sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Egen læge uden større indsigt i min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Helt i orden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Smerteklinikken måtte gerne informere min egen læge meget mere om forløbet, medicin etc.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er mig bekendt ingen samspil. Hvilket giver patienten nogen frustrationer med hensyn til hvem der koordinerer, samt behandlingsmål. Eksempelvis har jeg de sidste 10-15 år været sendt rundt til flere afdelinger i Århus Amts's sygehusvæsen (øre-, næse- og hals, neurologisk ambulatorium, reumatologisk ambulatorium, smerteklinikken, allergiklinikken ved lungemedicinsk afdeling) og ingen har egentlig koordineret disses delkonklusioner (opdateret viden). Derudover har jeg konsulteret privat praktiserende Neurolog og øre-, næse-, halslæge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Min læge blev ikke informeret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Gik for lang tid inden egen læge fik besked.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Min nye læge ja. Den gamle nej.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der er lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Åbenbart manglede der oplysninger, men de kunne lige så godt være på et udenamtssygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lidt langsommelig med hensyn til breve frem og tilbage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde













Ja, det har været i orden.

Respondentens svar: Ja


Alder: 40-59 år Køn: Mand

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


-  *Fordi behandlingen var ok, men mit tilfælde specielt, så det var meget lidt smerteklinikken kunne gøre udover den hjælp jeg allerede havde fået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er rimelig tilfreds med behandlingen på Smerteklinikken.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke fået noget ud af besøget.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *På grund af at jeg mødte stor forståelse på grund af min lidelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg var til behandling i januar. Jeg måtte ringe 3 gange for at få mine piller udleveret.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lyttet og forstå min smerte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har fået den korrekte medicin. Kan pt undgå operation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik god orientering, også hvor venteværelset og toilettet var, og hvilken vej jeg skulle ud. Det kan ellers være svært, når det er første gang man er i bygningen. Tak for det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været heldig kun at have den samme læge, og det betyder mest for mig. At jeg ikke krydser af ved 5 stjerner skyldes unøjagtighed hos kontrolpersonalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Åbne og forstående mennesker (NN og NN).Ønsker at hjælpe. Smerteklinikken er et fristed for en smertepatient og i Århus bliver man mødt af NN's glade smil, når man kommer. Jeg vil dog igen pointere samspillet mellem behandlingen kunne være bedre - meget bedre (Hvis det var det, ville min bedømmelse nemt kunne snige sig op på enestående).*


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

 *Har kun været der én gang. Fik en god behandling, og kun kort ventetid.*

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

 *Har været der en gang til samtale med en læge og er godt tilfreds, men ventetiden på smerteskolen er alt for lang.*


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

 *Sikkert fordi i det igangværende forløb har der endnu ikke vist sig en mulig behandling, der vil bringe mig ud af et medicinforbrug, som måske er uheldigt. Eller sagt på en anden måde: Mine forventninger er måske for store?*

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

 *Tingene fungerer.*


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

 *Jeg blev utroligt godt modtaget ved ankomst og da jeg spurgte om en kop kaffe, kom der straks en sygeplejerske med den (det er service).*

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

 *Jeg har som skrevet kun været i smerteklinikken en gang og er stadig i behandling.*


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

 *På grund af information.*

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

 *Kontinuerligt forløb. Søde læger + andet personale. Dog for lang tid imellem besøg på grund af ventetid. Især hvis tildelte tid ikke passer.*

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

 *Jeg er meget imponeret over at alle havde havde sat sig ind i min journal. Man kan mærke at personalet samarbejder godt. I har en god atmosfære på afdelingen.*

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



Fordi jeg blev godt behandlet.

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



Alt har været perfekt hver gang.

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



Det virkede som om der var ro og styr på tingene.

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



Er blevet ringet op flere gange. Føler at de lytter samt tager en alvorligt.

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



For deres venlighed og ingen ventetid.

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



De har altid svaret på spørgsmål man havde, var smilende, søde og hjælpsomme. Jeg er glad for at gå der.

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



Fysioterapeuten var utrolig god. Psykologen var dårlig/allerede gået på barsel. Lægen foretog ikke noget nyt, tjekkede kun mine reflekser og læste mit informationshæfte.

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




De 3 stjerner får afdelingen på grund af den indsats som fysioterapeuten og psykologen leverer. Det lægelige er helt uacceptabelt på afdelingen. Generelt har det været et problem at det tværfaglige arbejde ikke fungerer - det gennemsyder hele afdelingen. Der har også været meget ventetid og mange aflysninger ved både fysioterapeuten og psykologen, som gør at forløbet ikke har været kontinuerligt.

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




Jeg synes egentlig afdelingen er fin, men for mit vedkommende føler jeg ikke jeg bare ikke at der sker noget. Lægen konstaterer og siger noget, og så sker der ikke mere. Lægen skulle måske bare lære at høre lidt mere efter hvad patienten siger. Ingen samarbejde mellem patient og læge.

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

 *Lægen virkede ikke seriøs og kompetent. Ventetid, derved mener jeg at når man først er inde, har haft et møde med en læge, forventer man en opfølgning/revurdering af patienttilstand - og ikke en ventetid på 3-4 måneder på at få en revurdering på grund af for få ressourcer/mandetimer. Vent med at tage patienter ind indtil der er ressourcer til patienten, så 1 stjerne.*


Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg blev fortalt, at der vil blive ringet til mig senere, men ikke et ord om, hvor lang tid det vil tage inden jeg får tilbudt smerteskolen.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Lad patienter tale færdigt før der gives en udredning. Læg holdninger på hylden og være mere lægefaglige.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi mit første indtryk har været godt. Gode idéer: indgangsforhold bør renoveres, således er der høje kanter ved dør/trapper er uacceptabelt skæve. Ingen elevator tæt på. Gangbesværede smertepatienter med albuestokke osv har svært adgang til klinikken.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg følte mig godt tilpas.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har kun været der 1 gang, så det er svært at vurdere.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fantastisk forståelse for mine symptomer/sygdom. Jeg fik en følelse af at blive hørt og taget alvorligt. Således er mine stjerner i høj grad givet for en rigtig fin og professionel deltagelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Med de meget begrænsede midler, som Smerteklinikken har, bliver det til kun 4 stjerner. De gode læger trækker den op på de 4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

**Kommentarer til
Demensklubben**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der er altid lidt ventetid når man er med patientbefordring. Det er ikke nemt for dem at afpasse tiden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Der var flere personer i venteværelset og det følte lidt trangt, men blev dog senere henvist til et ledigt værelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Jeg synes vi får for lidt oplysninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Altid smilende og altid spørgende, får svar på det man spørger om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ny læge, kendte os ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er yderst tilfreds med alt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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



Er for overfladisk.

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



Lægen var særdeles venlig, opmærksom på det jeg sagde. Jeg følte i den grad at jeg blev seriøst behandlet og forstået.

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



Ja, i høj grad.

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



Ny læge lyttede ikke, men vores læge lytter.

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



Ja, meget.

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

Spørgsmål: 10

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



Har ikke haft brug for plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Meget søde og omhyggelige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

Spørgsmål: 12

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



Jeg har kun været på ambulatoriet 1 gang før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg fik en grundig og fortrolig forklaring på mine symptomer og årsagen til dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min demens skyldes indskrumpning af en tindingelap (fået 3 scanninger) og det ved man ikke meget om.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Talte kun med lægen i Barthsgade.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Har ikke talt med flere.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Ja, kun i samtale med overlægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ja, i den grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Bortset fra Zoloftpiller mod den lette depression over hukommelsestab er der ingen behandlingsmuligheder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Bortset fra den lange ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


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

 *Den første henvisning nåede aldrig frem. Da det var afklaret fik jeg lynhurtigt en tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Da min mand endnu ikke har afsluttet på Demensafdelingen har lægen endnu ikke været inddraget fra vores side. Min mand venter stadig på Ct-scanning, jeg har lige ringet på Røntgen idag. De havde ingen henvisning. Demensafdelingen sender nu fax til Røntgen, så nu håber vi der sker noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år


Køn: Mand

 *Har ikke brugt de praktiserende læger andet end til en henvisning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år


Køn: Mand

 *Ganske udmærket føler vi.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand


 *Jeg er glad og meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

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

 *Fordi jeg synes det kan blive bedre eller vi ligeså godt kan tale med vores egen læge om det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Pæn, god professionel behandling. Dårlige fysiske forhold.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Der var tid til lægeundersøgelser og jeg følte mig godt undersøgt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Alle jeg har været i kontakt med, også telefonisk, har i den grad været venlige, interesserede og forstående. Jeg har fået gode og relevante informationer. Blev grundigt undersøgt. Fik en god forklaring på mine symptomer. Jeg følte mig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Var meget tilfreds med behandlingen på Demensklubben og med NN.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *I Barthsgade virker det hele som man kan forlange.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Som patient føler jeg mig godt behandlet. Jeg føler det er mig det drejer sig om.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Har ikke noget at klage over.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *En ualmindelig dygtig og venlig behandling af både læge og sygeplejerske. De fortjener faktisk 5 stjerner, men på grund af kikset med Ct-scanning, som måske slet ikke er deres fejl, er det kun blevet til 4.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Kan ikke sige noget dårligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Meget sympatisk læge.

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



Vi har fået en god behandling.

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



Venlige modtagerpersonale, næsten ingen ventetid. Modtagerpersonale tog sig godt af andre patienter (tog overtøj af og på for dem der kom med taxa). Forberedt og venlig læge, både spørge ind til, og lytte til problemer, både for min mor og jeg.

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



Sød dame ved undersøgelse.

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



Fordi jeg fik en god behandling.

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



Jeg er glad nok for at blive undersøgt, men ked af rejsen til Århus.

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



Alle roserne går til NN m.m.

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



Samme læge.

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



Vi har altid fået en god behandling.

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



Kommer altid med en kvik bemærkning. Altid venlig, smilende. Kaffe på kanden. Altid hjælpsom.

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



Venteværelset er for lille.

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



Fagligt kompetente. God tid, eller nærmere passende tid.

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



Med det man ellers kommer ud for i sundhedsvæsenet, må man sige, at Demensafdelingen er helt i top for vort vedkommende.

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



Lægen talte alene med mig, men ikke alene med min hustru, så hun var lidt skuffet.

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



God behandling af læge. Sekretær forvirret, bedre service ønskes.

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



Jeg kan kun sige er helt i orden det hele, jeg er meget tilfreds med alt.

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



De er rare, men de kunne godt fortælle lidt om hvad jeg fejler, jeg har det ikke godt.

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



Det er opmuntrende at mærke interesse for min demensform (udover scanning har jeg 3 gange fået en demenstest). Men det er jo noget frustrerende at lægevidenskaben ikke har fundet ud af hvordan min demensform kan bekæmpes.

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



Fordi vi hver gang kun var i samtale med overlægen.

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



Pladsforholdene (venteværelset) er for trangt.

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



Alting bliver påvirket (også mig selv!) af den uendelige ventetid!

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

**Kommentarer til
Skleroseklinikken**

Spørgsmål: 7

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Har ventet en gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var lang ventetid til blodprøver på grund af sygdom og oplæring.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Spørgsmål: 8

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



De skal tit læse min journal, når jeg kommer ind til dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst




NN var godt informeret om mit sygdomsforløb. Havde læst min journal godt.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


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

 *Mit indtryk har mest været positivt. Dog har et par af lægerne været bedre til at lytte end andre.*


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

 *Det bliver de nødt til. Jeg vil have ordentlige svar på de ting jeg er i tvil om.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Det meste af tiden, men da jeg påpegede en ting angående synsforstyrrelser, blev det sleået hen som om det ikke havde nogen relevans. Istedet for at spørge ind til det.*


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

 *Hvis jeg har en anden mening end dem er de så ikke interesserede.*

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

 *Det er forskelligt, men sidste gang var virkelig god.*

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

 *Meget overrasket over den tid som blev brugt på mig. Alle mine spørgsmål blev besvaret.*

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

Spørgsmål: 10

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



Og yderst venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



NN er virkelig dygtig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Har ikke haft kontakt med plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Blodprøve. Lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Kun til kontrol.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Blodprøve tog for megen tid på grund af ventetid. Bør ligge inden Skleroseklinikken.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Kun en enkelt gang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Blodprøver hver gang. Kontrollerende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

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

 *I forbindelse med behandling med binyrebarkhormon fik jeg ikke medicin mod forhøjet mavesyre.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Når jeg selv spørger, fx angående blodprøverne fra sidst.*


Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Angående undersøgelser før diagnosen blev stillet, var i nogle tilfælde ikke særlig omfattende.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kunne godt have tænkt mig lidt mere information om Sklerosemedicinen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om ,hvordan man stikker sig. Mit foregik ude på gangen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Har kun haft kontakt til en sygeplejerske og en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Sygeplejersken vidste tilsyneladende mere end enkelte læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, for jeg taler kun med sygeplejersken (en fast) + lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



De læste ud fra den samme journal.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Yderst tilfreds. Eksempelvis ringende lægen mig op en lørdag i forbindelse med ATTAk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

 *Ja, de kan jo ligesom ikke gøre noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst


Køn: Uoplyst

 *Synes ikke lægen/sygeplejersken var gode nok til at informere om behandling. Og omkring hvilken behandling jeg skulle vælge. Det blev mest overladt til mig selv.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde








 *Glad for at det er den samme læge. Men kontrolbesøget er ikke tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Jeg får sjældent at vide hos min læge hvad der står, når hun modtager noget fra Århus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke haft kontakt med egen praktiserende læge siden konstatering af sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ike indtryk af at min egen læge ved noget. Han siger aldrig noget og spørger ikke når jeg komme i anden anledning. an har for 6 måneder siden sagt at han ikke har forstand på sygdommen, så jeg spørger hellere på klinikken. Der får jeg altid klar besked hvis jeg ringer.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Jeg var hos min egen læge 3-4 gange inden jeg blev henvist til en neurolog, siden har jeg ikke talt med min egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Privatlæge er ikke rigtig indvolveret i sygeforløbet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der har ikke været et behov.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ikke afdelingens skyld.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *De er altid venlige og tager sig tid til at tale og hjælpe, når man har brug for det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Altid venligt personale og læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Bare mit generelle indtryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det er betryggende at have Skleroseafdelingen at ringe til hvis man er utryg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Man bliver mødt med venlighed og indlevelse i netop min situation- uden at det føles påtaget. Yderst kompetent behandling fra alle personers side.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg får en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har haft en utrolig god behandling og hvis der var problemer blev de løst med det samme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Personalet er meget venlige, imødekommende og hjælpsomme. Information virker kompetent og uddybende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I relation til den megen omtale af ventetid og i blandt også behandling som dårlig, er dette analyseskema et bevis på det modsatte. Min ros og tilfredshed er reel. Jeg er sklerosepatient og er behandlet for 3 kræfttilfælde med succes.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personalet er søde og flinke. Imødekommende, men der er sommetider for lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er altid blevet behandlet venligt og professionelt. Altid et glad smil og en kvik bemærkning, og det har man i høj grad brug for med min sygdom og det var fra alle, fra sekretær til overlæge.

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



På grund af lang ventetid.

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



Mit generelle indtryk er, at medarbejderne er kompetente, behagelige og engagerede.

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



Det er svært at udtale sig efter kun et besøg.

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



For god behandling. Minus en enkelt gang da jeg var til kontrol og der var en reservelæge som intet vidste om mig, min sygdom eller hvordan hun skulle udfylde mine sedler ved kontrolbesøget. Håber det var en enkelt smutter i ferietiden juli måned. Ellers alt ok.

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



Stor ros. Fin behandling og god forklaring på symptomer.

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



Det gjorde jeg fordi det stort set har været positivt (så positivt som det nu kan være) at besøge klinikken. Jeg vil give den største ros til psykologen jeg talte med, han var helt fantastisk.

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



Jeg er glad for at jeg altid kan ringe og snakke med en sygeplejerske. Glad for at komme til kontrol, men jeg synes ikke kontrollen er fyldestgørende. Ville gerne at jeg blev undersøgt og ikke kun skulle give min egen subjektive holdning. Den kender jeg jo inden jeg kommer.

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



Er blevet godt behandlet.

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



Jeg er tilfreds med den behandling jeg har fået.

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



Der er mange spørgsmål om sygdommen, som først besvares efterfølgende ved konsultation. En bredere indføring i sygdommen, kost og ernæringsråd, fysiske aktiviteter m.v. er en stor mangel. Stort set gives der ikke råd og anbefalinger herom.

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



Jeg føler en tryghed ved at komme til en enkelt undersøgelse og vurdering.

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



Har været tilfreds hele vejen igennem sygdomsforløbet.

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



Jeg får en god behandling og oplysninger.

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



Den lægefaglige ekspertise er generelt god, dog har jeg/min praktiserende læge i et par tilfælde fået forkerte/misvisende oplysninger.

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



Fordi jeg altid får en god og venlig modtagelse uanset hvor travlt der er.

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



Fordi jeg synes det er rart at komme der og være kendt af sygeplejersker, specielt NN.

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



Glad for afdelingen. God hjælp at hente.

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




Meget engageret i deres arbejde. er flinke, søde og rare. Det man siger til dem tager de seriøst.

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




Sygeplejerske er altid venlig og hjælpsom.

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

 *Dem jeg har mødt i Skleroseklinikken er alle meget venlige og hjælpsomme og ved hvad de taler om.*


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

 *Jeg gav kun 4 stjerner, fordi jeg absolut godt kunne have brugt mere information om hvordan jeg skulle stikke mig. Jeg har selv skulle finde ud af det.*

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

 *Det er ok.*


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

 *Jeg har altid været tilfreds. Og møder altid smilende mennesker.*


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

 *Jeg er fuldt tilfreds med afdelingen. Vil dog gerne følges af samme læge.*


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

 *Det som lægerne sagde var fint, men han fik mig ikke til at fortælle om min dropfod. Grunden til mit invalidekørekort var jeg ikke kunne styre min afføring. I 13 år har jeg fulgt en kost uden hvede og med rigtig fedt. Det ville jeg gerne have snakket om.*


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

 *Fordi der var ja til alle spørgsmål. I øvrigt: Ekstremt dårlige parkeringsforhold ved sygehuset.*

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

 *Der var en læge der begyndte at fortælle min storesøster om min status, hun fik selv konstateret DS for et par år siden. Møder jeg den læge igen, har jeg ikke brug for ham.*

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

 *Min diagnose kunne godt have været fortalt på en bedre måde og mere velforberedt måde - det er jo altid et chock.*

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

