

Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L
Århus Sygehus

3. måling

Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L

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. 8644 6181
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 411

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L, 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:

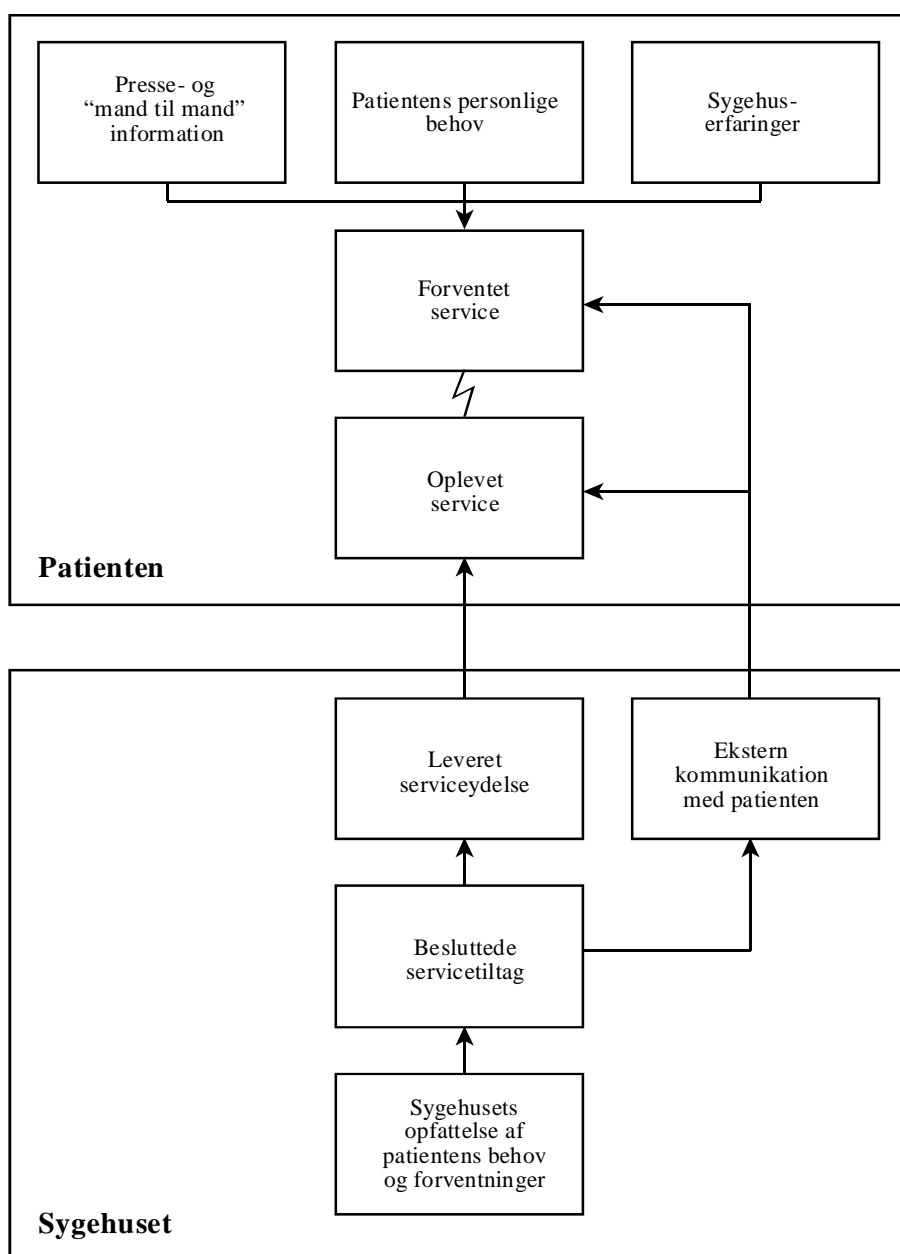
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *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	Mamma-endokrin- og kolorektalkirurgi
Antal indlagte	4.029
Heraf akut indlagte	2.216
Heraf planlagte	1.814
Gennemsnitligt antal sengedage	20.347
Belægningsprocent	91,1%
Antal senge	69 (heraf 5 hotel- og 2 intensivsenge)
Enestuer	-
Tomandsstuer	3 x 3
Tremandsstuer	1-2 x 3
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	2 x 3
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	16.601
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1 = 4 lejer
Lægestillinger	35,88
Plejepersonalestillinger	126,83
Lægeseekretærstillinger	13,83
Samlet budgetramme	84,132

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens specialer

Afdelingens specialer er 2 subspecialer inden for kirurgien, nemlig mamma-endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Mamma-endokrinkirurgi omfatter kirurgiske sygdomme i brystet, skjoldbruskkirtlen, biskjoldbruskkirtlerne og binyrerne, mens kolorektalkirurgien omfatter de kirurgiske lidelser i tyktarm, endetarm og lukkemuskelkanalen (analkanalen). Udover patienter der henhører til subspecialerne, modtager afdelingen mere uselekterede patienter med akutte kirurgiske lidelser i bughulen.

Afdelingens Opbygning

Den ambulante funktion omfatter kirurgisk ambulatorium L, der varetager for- og efterundersøgelse og kontrol af patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm, og *kirurgisk endokrin klinik*, hvor der foretages sammedagsdiagnostik af patienter med knuder i brystet. *Det analfysiologiske ambulatorium* varetager undersøgelse og behandling af patienter med funktionsforstyrrelser i endetarm og lukkemuskel. Patienter med kunstig tarmåbning (stomi) kan henvende sig uden lægehenvielse til *stomiambulatoriet*, der er bemandet med en sygeplejerske med specialfunktion som stomisygeplejerske.

Det samlede antal ambulante i 2003 var 16.601. Patienter der skal have foretaget ambulante kikkertundersøgelse af tyktarmen (koloskopi) eller mavesækken (gastroskopi) undersøges i *endoskopisk afsnit*. Antal koloskopier i 2003 var 12.139, sigmoideoskoper 1.857.

Dagkirurgisk funktion. Sammen med endoskopisk afsnit råder det dagkirurgiske afsnit over 4 senge. Patienterne i dagafsnittet omfatter patienter til mindre kirurgiske indgreb, og patienter der skal have foretaget undersøgelse i narkose. Patienterne undersøges og behandles på operationsgangen og hviler efterfølgende i dagafsnittet.

Sengeafsnit. Afdeling L har 3 sengeafsnit med p.t. i alt 62 senge (afsnittene 240, 260 og 280), hvor de mamma-endokrinkirurgiske patienter er samlet på afsnit 240, og patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm overvejende indlagt på afsnit 260 og afsnit 280. Herudover råder afdelingen over 2 senge i intensivafsnittet og 5 senge i sygehusets patienthotel.

Antal indlæggelser i 2003 var 4.029, hvoraf over halvdelen var akutte indlæggelser. Antal udenamtssengedage i 2003 var 3.274.

Operationsafdelingen. Afdelingen råder over 4 operationsstuer, 2 undersøgelsesstuer og 1 undersøgelsesstue til kikkertundersøgelser.

Bemanning

Afdelingen er bemandet med en afdelingsledelse bestående af en ledende overlæge og en oversygeplejerske. Herudover er der ansat 9 overlæger, 2 afdelingslæger, 3 1.reservelæger og 16 reservelæger.

Bemanding

En af overlægerne er professor i kolorektalkirurgi, og 3 overlæger er eksterne lektorer i kirurgi. Plejepersonalet omfatter i alt 126,83 stillinger, heraf 5 afdelingssygeplejersker, 1 klinisk sygeplejespecialist og 1 uddannelsesansvarlig sygeplejerske. Sekretærstaben består af 13,83 stillinger, heraf 1 ledende lægesekretær.

Af de 10 overlæger har 3 specialefunktion inden for mamma-endokrinkirurgi, mens 7 er specialister inden for kolorektalkirurgi. Lægestaben er fast tilknyttet de enkelte sengeafsnit og indgår sammen med plejepersonalet i teamdannelse.

Samarbejdende afdelinger

Afdelingen samarbejder med en række andre specialer. Inden for det medicinske område er det specielt de medicinske endokrinologiske afdelinger og medicinsk gastroenterologisk afdeling V, Århus Sygehus. Inden for kræftområdet er der nært samarbejde med onkologisk afdeling, plastikkirurgisk afdeling Z, svulstgruppen på ortopædkirurgisk afdeling E, Århus Sygehus, urologisk afdeling og gynækologisk afdeling, Skejby Sygehus. Med sidstnævnte afdeling er der endvidere et nært samarbejde omkring patienter med analinkontinens efter komplicerede fødsler. Som følge af opdelingen af mavetarmkirurgien på Århus Sygehus, er der et betydeligt behandlings- og uddannelsessamarbejde mellem de 2 L-afdelinger.

Oprettelse af den palliative afdeling på Århus Sygehus har medført et samarbejde afdelingerne imellem omkring kræftsye patienter.

Basisfunktion, amtsfunktion og landsdelsfunktion

Inden for subspecialerne har afdelingen et basisoptageområde på ca. 250.000, og for mere komplicerede tilfælde har afdelingen herudover amtsfunktion.

Landsdelsfunktionen inden for kolorektalkirurgien omfatter patienter indlagt til speciel kirurgisk behandling af de kroniske betændelsesygdomme colitis ulcerosa og morbus Crohn, analfysiologiske undersøgelser og den kirurgiske behandling af de her tilhørende sygdomme, kræft i lukkemuskelkanalen (analcancer) og særligt vanskelige behandlinger af sygdomme i tyktarm og endetarm.

En voksende landsdelsfunktion er kirurgisk behandling af store kræftsvulster i bækkenregionen.

Inden for endokrinkirurgien har afdelingen landsdelsfunktion inden for kirurgi på biskjoldbruskkirtel, binyrer og kompliceret skjoldbruskkirtelkirurgi og kræft i skjoldbruskkirtlen.

Uddannelse

Som universitetsafdeling deltager afdelingen i undervisning af de medicinske studenter, og inden for kirurgiuddannelsen har afdelingen uddannelsesfunktion inden for speciallægeuddannelsen i kirurgi, kirurgisk gastroenterologi (kirurgisk mave-tarmsygdomme) og fagområderne endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Afdelingens reser-

velægskab, der uddannes inden for kirurgi og kirurgisk gastroenterologi, har fælles ansættelse på kirurgisk afdeling L, Århus Sygehus NBG, og kirurgisk afdeling L, Århus Sygehus THG, således at reservelægerne har en ansættelsesperiode på begge afdelinger.

Inden for sygeplejen har hvert sengeafsnit 4 sygeplejestuderende og 2 social- og sundhedsassistents elever. Sekretærstaben indgår i uddannelse af kommende lægesekretærer.

Forskning og udvikling

Inden for forskningen har der været en betydelig vækst såvel inden for kolorektal som mamma-endokrinområdet.

Afdelingen har p.t. helt eller delvist tilknyttet 7 ph.d. studerende, der især arbejder inden for kræftområdet. Afdelingens særlige forskningsindsats er en følge af, at afdelingen varetager behandlingen af patienter med brystkræft og tarmkræft, der sammen med lungekræft udgør de 3 hyppigste kræftsygdomme i Danmark.

Der er fra afdelingen udgået talrige Ph.d. afhandlinger og 4 doktor-disputater.

Inden for sygeplejen har der hidtil ikke været udført egentlige forskningsprojekter, men dette er nu startet op i samarbejde med den lægelige forskningsindsats. Der er ansat en klinisk sygeplejespecialist i afdelingen.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	347	210
Alder		
0-18 år	2%	1%
19-39 år	25%	22%
40-59 år	37%	41%
60-69 år	17%	17%
70-79 år	11%	12%
80 år eller mere	9%	7%
Køn		
Mand	34%	28%
Kvinde	66%	72%
Afsnit		
Kirurgisk Ambulatorium L	58%	56%
Kirurgisk Endokrin Klinik	29%	33%
Stomi-ambulatoriet	14%	11%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 61

Der er udsendt i alt 347 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L 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 210 skemaer, svarende til en svarprocent på 61. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

Tidligere måling?

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

juni 1999 - 228 svar. (1. gang)

februar 2002 - 216 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser.

Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatoier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatoier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatoier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	228	216	210	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	20%	22%	27%	23%
2-3 besøg	46%	43%	33%	31%
4-9 besøg	27%	25%	34%	31%
Mere end 9 besøg	7%	10%	6%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	65%	64%	62%	41%
Nej	35%	36%	38%	59%
Alder				
0-18 år	2%	0%	1%	9%
19-39 år	21%	20%	22%	22%
40-59 år	35%	41%	41%	33%
60-69 år	18%	20%	17%	17%
70-79 år	20%	15%	12%	14%
80 år eller mere	3%	3%	7%	5%
Køn				
Mand	40%	32%	28%	45%
Kvinde	60%	68%	72%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	91%	90%	93%	90%
Udenamtspatienter	9%	10%	7%	10%
Modersmål				
Dansk	98%	97%	98%	96%
Ikke dansk	2%	3%	2%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	33%	33%	27%	33%
Erhvervsudd./håndværker	26%	30%	25%	27%
Videregående uddannelse	35%	31%	39%	33%
Andet	6%	6%	9%	7%
Søgt information				
Har søgt information	31%	40%	35%	36%
Har ikke søgt information	69%	60%	65%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	98%	97%	95%	90%
Pårørende	2%	3%	5%	10%

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

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier i Århus Amt, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variablen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdomme, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

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

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

Spørgsmål (svar i procent af 210 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	69%	19%	11%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	80%	11%	5%	4%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	85%	10%	1%	4%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	84%	8%	0%	8%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	72%	14%	4%	10%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	76%	18%	4%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	71%	9%	2%	18%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	80%	12%	3%	5%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	55%	8%	8%	30%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.

4. Ni spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 9 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienterne?

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

TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra patienter på Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L, 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					
	228	216	210			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	32%	28%	30%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	16%	19%	17%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	21%	16%	11%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	7%	9%	9%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	26%	25%	20%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	28%	25%	22%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	19%	20%	13%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	16%	13%	16%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	23%	22%	22%	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	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>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.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>

TABEL 7. Ventetid på Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L

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	224	213	208	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	24%	31%	34%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	53%	53%	47%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	21%	15%	15%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	3%	2%	4%	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 = 36	Antal = 50	Antal = 35	Antal = 43	Antal = 9
Ingen ventetid (eller før tid)	33%	24%	37%	44%	44%
Under 30 minutter	53%	52%	31%	40%	44%
Mellem 30 og 60 minutter	11%	22%	29%	12%	0%
Over 60 minutter	3%	2%	3%	5%	11%

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	173	148	143	8.924		
Kun en læge	24%	26%	29%	22%	43%	4%
2-3 læger	61%	57%	50%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	14%	18%	22%	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 Kirurgisk Afd. L**

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	164	152	141	8.924		
Ja	15%	13%	21%	21%	3%	49%
Nej	85%	88%	79%	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 Kirurgisk Afd. L

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	225	207			
Fem stjerner (enestående)	17%	28%	25%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	66%	62%	60%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	14%	9%	14%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	0%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	6%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, 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”. Spørgekemaundersøgelse 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	75	15	10	52
	2-3 besøg	78	19	3	67
	4-9 besøg	62	19	19	69
	Mere end 9 besøg	42	42	17	12
Ugedag	Mandag	58	31	11	36
	Tirsdag	63	24	12	49
	Onsdag	63	17	20	35
	Torsdag	77	16	7	44
	Fredag	78	11	11	9
Tidligere indlagt	Ja	66	23	12	128
	Nej	76	14	10	78
Søgt information	Har søgt information	61	27	13	71
	Har ikke søgt information	75	15	10	128
Køn	Mand	67	21	12	58
	Kvinde	70	19	11	149
Bopæl	Indenamtspatienter	70	20	10	192
	Udenamtspatienter	67	13	20	15
Alder	0-18 år	0	67	33	3
	19-39 år	70	16	14	44
	40-59 år	68	18	14	85
	60-69 år	74	21	6	34
	70-79 år	79	21	0	24
	80 år eller mere	71	14	14	14
Modersmål	Dansk	69	20	12	200
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	70	19	11	54
	Erhvervsudd./håndværker	76	16	8	51
	Videregående uddannelse	64	23	14	80
	Andet	78	17	6	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	20	11	196
	Pårørende	80	10	10	10
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	68	22	9	117
	Kirurgisk Endokrin Klinik	64	19	17	69
	Stomi-ambulatoriet	95	5	0	22
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	70	19	11	208

Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	8	2	51
	2-3 besøg	84	8	8	63
	4-9 besøg	76	19	4	68
	Mere end 9 besøg	73	18	9	11
Ugedag	Mandag	76	18	6	34
	Tirsdag	81	13	6	48
	Onsdag	94	3	3	34
	Torsdag	82	14	5	44
	Fredag	88	0	13	8
Tidligere indlagt	Ja	84	13	3	124
	Nej	82	11	8	76
Søgt information	Har søgt information	84	12	4	68
	Har ikke søgt information	83	11	6	125
Køn	Mand	84	11	5	56
	Kvinde	83	13	5	144
Bopæl	Indenamtspatienter	82	13	5	185
	Udenamtspatienter	100	0	0	15
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	77	16	7	44
	40-59 år	78	14	7	83
	60-69 år	94	6	0	33
	70-79 år	96	4	0	23
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	83	12	5	193
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	17	6	52
	Erhvervsudd./håndværker	84	8	8	51
	Videregående uddannelse	87	10	3	78
	Andet	76	18	6	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	13	5	190
	Pårørende	89	0	11	9
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	82	13	5	117
	Kirurgisk Endokrin Klinik	82	13	4	68
	Stomi-ambulatoriet	94	0	6	16
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	83	12	5	201

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96	2	2	51
	2-3 besøg	92	8	0	65
	4-9 besøg	84	13	3	67
	Mere end 9 besøg	75	25	0	12
Ugedag	Mandag	89	8	3	36
	Tirsdag	85	13	2	47
	Onsdag	91	9	0	35
	Torsdag	86	14	0	43
	Fredag	89	11	0	9
Tidligere indlagt	Ja	91	8	1	124
	Nej	84	13	3	77
Søgt information	Har søgt information	88	12	0	69
	Har ikke søgt information	90	9	2	125
Køn	Mand	89	9	2	56
	Kvinde	88	10	1	145
Bopæl	Indenamtpatienter	88	10	2	188
	Udenamtpatienter	93	7	0	14
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	88	7	5	43
	40-59 år	87	13	0	84
	60-69 år	88	13	0	32
	70-79 år	96	4	0	23
	80 år eller mere	100	0	0	14
Modersmål	Dansk	89	10	2	194
	Ikke dansk	100	0	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	14	2	51
	Erhvervsudd./håndværker	86	12	2	51
	Videregående uddannelse	94	5	1	77
	Andet	84	16	0	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	11	2	190
	Pårørende	100	0	0	10
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	86	13	2	118
	Kirurgisk Endokrin Klinik	93	6	1	69
	Stomi-ambulatoriet	93	7	0	15
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	89	10	1	202

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96	4	0	45
	2-3 besøg	94	6	0	63
	4-9 besøg	85	13	1	67
	Mere end 9 besøg	92	8	0	12
Ugedag	Mandag	91	9	0	33
	Tirsdag	91	7	2	46
	Onsdag	97	3	0	30
	Torsdag	95	5	0	42
	Fredag	67	33	0	9
Tidligere indlagt	Ja	91	8	1	122
	Nej	93	7	0	70
Søgt information	Har søgt information	84	16	0	67
	Har ikke søgt information	95	4	1	118
Køn	Mand	93	7	0	56
	Kvinde	91	9	1	137
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	1	179
	Udenamtspatienter	100	0	0	14
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	87	13	0	38
	40-59 år	90	10	0	80
	60-69 år	94	6	0	34
	70-79 år	95	5	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	14
Modersmål	Dansk	92	7	1	186
	Ikke dansk	60	40	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	51
	Erhvervsudd./håndværker	90	8	2	50
	Videregående uddannelse	89	11	0	72
	Andet	88	13	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	1	181
	Pårørende	82	18	0	11
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	91	8	1	107
	Kirurgisk Endokrin Klinik	94	6	0	64
	Stomi-ambulatoriet	87	13	0	23
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	91	8	1	194

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	12	2	41
	2-3 besøg	84	13	3	63
	4-9 besøg	69	25	6	65
	Mere end 9 besøg	83	8	8	12
Ugedag	Mandag	76	21	3	33
	Tirsdag	77	23	0	43
	Onsdag	79	12	9	33
	Torsdag	80	15	5	40
	Fredag	100	0	0	8
Tidligere indlagt	Ja	79	15	6	119
	Nej	81	17	1	69
Søgt information	Har søgt information	73	20	6	64
	Har ikke søgt information	84	13	3	117
Køn	Mand	82	16	2	51
	Kvinde	79	16	5	137
Bopæl	Indenamtpatienter	81	17	3	175
	Udenamtpatienter	69	8	23	13
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	77	15	8	39
	40-59 år	76	19	5	75
	60-69 år	88	13	0	32
	70-79 år	87	13	0	23
	80 år eller mere	86	7	7	14
Modersmål	Dansk	80	16	4	182
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	12	6	50
	Erhvervsudd./håndværker	88	13	0	48
	Videregående uddannelse	70	23	7	71
	Andet	94	6	0	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	16	4	178
	Pårørende	67	22	11	9
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	86	12	3	104
	Kirurgisk Endokrin Klinik	69	25	6	65
	Stomi-ambulatoriet	85	10	5	20
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	80	16	4	189

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	88	10	2	51
	2-3 besøg	78	15	7	67
	4-9 besøg	68	29	3	68
	Mere end 9 besøg	82	18	0	11
Ugedag	Mandag	74	26	0	35
	Tirsdag	83	13	4	48
	Onsdag	74	17	9	35
	Torsdag	67	28	5	43
	Fredag	78	11	11	9
Tidligere indlagt	Ja	75	20	5	126
	Nej	81	15	4	79
Søgt information	Har søgt information	70	26	4	69
	Har ikke søgt information	81	14	5	128
Køn	Mand	82	11	7	57
	Kvinde	76	21	3	147
Bopæl	Indenamtspatienter	77	19	5	189
	Udenamtspatienter	87	13	0	15
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	73	20	7	44
	40-59 år	73	20	6	83
	60-69 år	86	14	0	35
	70-79 år	88	13	0	24
	80 år eller mere	85	8	8	13
Modersmål	Dansk	78	18	5	197
	Ikke dansk	100	0	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	18	4	55
	Erhvervsudd./håndværker	82	16	2	51
	Videregående uddannelse	74	22	4	78
	Andet	72	11	17	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	19	4	193
	Pårørende	70	10	20	10
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	76	18	6	115
	Kirurgisk Endokrin Klinik	82	16	1	68
	Stomi-ambulatoriet	73	23	5	22
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	78	18	4	205

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	95	5	0	38
	2-3 besøg	91	7	2	54
	4-9 besøg	81	15	5	62
	Mere end 9 besøg	80	10	10	10
Ugedag	Mandag	72	21	7	29
	Tirsdag	90	10	0	42
	Onsdag	93	4	4	28
	Torsdag	89	11	0	37
	Fredag	83	0	17	6
Tidligere indlagt	Ja	85	13	2	106
	Nej	91	6	3	64
Søgt information	Har søgt information	86	10	3	59
	Har ikke søgt information	87	10	3	107
Køn	Mand	91	9	0	47
	Kvinde	85	11	4	124
Bopæl	Indenamtspatienter	86	11	3	161
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	91	3	6	33
	40-59 år	80	17	3	75
	60-69 år	93	7	0	29
	70-79 år	89	5	5	19
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	87	10	3	164
	Ikke dansk	80	20	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	6	4	49
	Erhvervsudd./håndværker	84	14	2	43
	Videregående uddannelse	87	12	2	60
	Andet	81	13	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	163
	Pårørende	100	0	0	7
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	83	14	3	93
	Kirurgisk Endokrin Klinik	90	8	2	61
	Stomi-ambulatoriet	94	0	6	18
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	87	10	3	172

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	4	2	46
	2-3 besøg	86	9	5	66
	4-9 besøg	78	21	1	68
	Mere end 9 besøg	75	25	0	12
Ugedag	Mandag	77	23	0	35
	Tirsdag	87	13	0	47
	Onsdag	88	6	6	32
	Torsdag	81	17	2	42
	Fredag	78	22	0	9
Tidligere indlagt	Ja	83	15	2	126
	Nej	87	8	4	71
Søgt information	Har søgt information	78	18	4	68
	Har ikke søgt information	89	9	2	122
Køn	Mand	88	9	3	58
	Kvinde	83	14	3	140
Bopæl	Indenampatienter	83	14	3	184
	Udenampatienter	100	0	0	14
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	86	12	2	42
	40-59 år	81	12	6	81
	60-69 år	88	12	0	33
	70-79 år	88	13	0	24
	80 år eller mere	93	7	0	14
Modersmål	Dansk	84	13	3	191
	Ikke dansk	100	0	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	13	2	53
	Erhvervsudd./håndværker	86	12	2	49
	Videregående uddannelse	84	12	4	75
	Andet	82	12	6	17
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	12	3	187
	Pårørende	70	20	10	10
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	84	12	4	113
	Kirurgisk Endokrin Klinik	86	11	3	64
	Stomi-ambulatoriet	82	18	0	22
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	84	13	3	199

**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	82	5	13	38
	2-3 besøg	82	7	11	44
	4-9 besøg	74	18	8	50
	Mere end 9 besøg	67	11	22	9
Ugedag	Mandag	77	12	12	26
	Tirsdag	89	3	9	35
	Onsdag	73	23	4	26
	Torsdag	71	11	18	28
	Fredag	88	13	0	8
Tidligere indlagt	Ja	78	12	11	94
	Nej	81	8	11	53
Søgt information	Har søgt information	71	13	17	48
	Har ikke søgt information	82	10	7	96
Køn	Mand	79	2	19	42
	Kvinde	79	13	8	105
Bopæl	Indenamtpatienter	78	11	11	138
	Udenamtpatienter	78	11	11	9
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	81	6	13	31
	40-59 år	77	13	11	56
	60-69 år	76	14	10	29
	70-79 år	79	11	11	19
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	77	11	11	141
	Ikke dansk	100	0	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	7	10	42
	Erhvervsudd./håndværker	84	8	8	37
	Videregående uddannelse	71	15	15	55
	Andet	83	8	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	9	10	139
	Pårørende	38	38	25	8
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	76	10	14	84
	Kirurgisk Endokrin Klinik	84	12	4	50
	Stomi-ambulatoriet	71	14	14	14
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	78	11	11	148

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	8	92	62
	4-9 besøg	29	71	68
	Mere end 9 besøg	36	64	11
Ugedag	Mandag	31	69	29
	Tirsdag	20	80	35
	Onsdag	14	86	21
	Torsdag	19	81	32
	Fredag	20	80	5
Tidligere indlagt	Ja	14	86	98
	Nej	33	67	42
Søgt information	Har søgt information	18	82	55
	Har ikke søgt information	20	80	83
Køn	Mand	12	88	43
	Kvinde	25	75	97
Bopæl	Indenampatienter	21	79	131
	Udenampatienter	11	89	9
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	21	79	29
	40-59 år	28	72	58
	60-69 år	13	87	23
	70-79 år	6	94	16
	80 år eller mere	17	83	12
Modersmål	Dansk	21	79	135
	Ikke dansk	0	100	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	23	77	31
	Erhvervsudd./håndværker	27	73	37
	Videregående uddannelse	14	86	58
	Andet	25	75	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	21	79	134
	Pårørende	20	80	5
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	26	74	82
	Kirurgisk Endokrin Klinik	17	83	42
	Stomi-ambulatoriet	6	94	17
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	21	79	141

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	11	54
	2-3 besøg	88	12	66
	4-9 besøg	80	20	69
	Mere end 9 besøg	83	17	12
Ugedag	Mandag	81	19	36
	Tirsdag	88	12	50
	Onsdag	85	15	34
	Torsdag	86	14	44
	Fredag	78	22	9
Tidligere indlagt	Ja	84	16	128
	Nej	89	11	79
Søgt information	Har søgt information	79	21	71
	Har ikke søgt information	88	12	129
Køn	Mand	88	12	59
	Kvinde	84	16	149
Bopæl	Indenamtspatienter	84	16	193
	Udenamtspatienter	100	0	15
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	80	20	44
	40-59 år	84	16	85
	60-69 år	91	9	35
	70-79 år	88	13	24
	80 år eller mere	100	0	14
Modersmål	Dansk	85	15	201
	Ikke dansk	100	0	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	16	55
	Erhvervsudd./håndværker	86	14	51
	Videregående uddannelse	85	15	80
	Andet	83	17	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	14	196
	Pårørende	64	36	11
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium L	86	14	117
	Kirurgisk Endokrin Klinik	86	14	69
	Stomi-ambulatoriet	78	22	23
Afdeling i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	85	15	209

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
Kirurgisk Ambulatorium L

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Har kun været på L én gang efter henvisning fra egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har sjældent ventet mere end 1/2 time og det er okay.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *For lang ventetid, når man er syg, som jeg var på det tidspunkt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kommer fra en anden by, så har som regel et tog jeg skal nå.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Drejer sig om kontrolundersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Acceptabel ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Uforudset forsinkelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Perfekt 2 ud af 3 gange. 3. gang 1 times ventetid, men ikke i det 'første' venteværelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *En enkelt gang gik der en time ud over den aftalte tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *2 gange ventetid ca. 30 minutter. 1 gang ubetydelig ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Blev henvist fra praktiserende læge til skadestuen kl.11:00. Kl.13:00 undersøgt og indlagt på afdelingen til viderebehandling. Behandlingen blev foretaget kl.24:00.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Men det var jo, hvad der kan ske, når aftalen er med en bestemt overlæge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetid forskellig fra gang til gang, men nok max 30 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Ofte mellem 10-20 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Nogle gange skal jeg kun vente 5-10 minutter. Andre gange har jeg ventet i op til en time. Så det er meget forskelligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der har enkelte gange været lidt ventetid. jeg husker specielt én gang med ca. én times ventetid - men generelt er det ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



2. gang kort ventetid. 3.gang lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Normalt er der ventetid på 15-20 minutter - sidst var det længere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var af og til ventetid, men ikke generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



1 time er lang tid i venteværelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Er blevet bedre nu, end det var for fx 2 år siden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde












De tre første besøg var uden generende ventetid. Seneste besøg ventede jeg alt for længe, fordi lægen ikke var klar efter stuegang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *1. besøg: Nej. Man havde ikke sat sig ind i mit spørgeskema = visiteret for dårligt. Derfor blev mit første besøg ændret til endnu et besøg. Spildt udtømning + arbejdsdag for mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Man havde ikke kontrolleret hvilke undersøgelser, jeg allerede havde været igennem og jeg tror ikke min journal, var læst inden ankomst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægen begyndte at fortælle mig, at han kunne konstatere, at jeg havde IBD efter operationen og fortalte om sygdommen, men hvis han havde læst i journalen, ville han have set, at jeg havde vidst det i snart et år.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja, de har altid haft journalen med, som jeg fornemmer de har læst det meste af lige inden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *De var klar - fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hvilket jeg finder meget professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ingen spørgsmål første gang om man kan klare operationen ambulant, bare en selvfølge. Anden gang stor omsorg hos lægen om man ønsker ambulant eller indlæggelse. Stor forskel på de enkelte lægers omsorg og interesse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Dejlige imødekommende!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *NN har opfyldt alle de forventninger, man kan have til en god læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De havde et kendskab til det besøg. Men ofte hver deres. Og tidsforløbet var ikke til at finde ud af.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Flot information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Nogle læger var godt forberedte. Andre har været dårligt forberedte og måtte først kigge i journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg har i stort set hele mit forløb eller gensidig aftale, kun haft kontakt med læge NN, hvilken aftale jeg har været yderst tilfreds med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, men man må selv spørge for at få halet oplysninger ud af dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Svingende kvalitet. En enkelt læge sad hele tiden med hovedet nede i journalen - ingen kontakt. 'Egen' kirurg fint inde i forløbet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har den samme læge hver gang og har haft det de sidste 7 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




De så/læste i journalen, mens jeg så til. Først derefter startede spørgsmål og undersøgelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand


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

 *Men stillede spørgsmål som stod beskrevet i spørgeskemaet. Var svært for mig at svare på, da der var gamle datoer.*

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

 *2 af lægerne lyttede.*


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

 *Lægen overså min meget kraftige herpesinfektion, sagde 'tag mindre tøj på'.*


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

 *Også meget rart samt professionelt.*


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

 *Jeg mener, der burde afsættes lidt mere tid per besøg.*


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

 *Fik ændret noget af det som lægen foreslog.*


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

 *Stor forskel på læger. Specielt fortjener læge NN stor ros for sit engagement og imødekommenhed. Det kunne andre blandt personalet lære af.*


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

 *Og spurgte om relevante ting jeg ikke selv havde tænkt på.*

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

 *Men det er tydeligt, at de har travlt.*

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

 *Forskelligt, nogle havde meget travlt med at komme videre, andre ikke.*

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Igen læge NN. jeg kan kun udtrykke min allerstørste taknemmelighed med den behandling, jeg har fået. Yderst kompetent, patientvenlig og sympatisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ja, men lukker noget af, når man spørger, hvorfor man har så mange smerter 1/2 år efter operationen. Lægerne ved det, men siger, det er ikke almindeligt. Jeg tror ikke, jeg er et enkeltstående tilfælde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kender hinanden godt pga. langt sygeforløb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har oplevet både godt og skidt. Igen bedst med 'egen' kirurg. Har også mødt en læge, som slet ikke egner sig til at have patientkontakt, han har ingen indfølelse og virker total uinteressert.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, men patienten skal godt nok selv være hurtigt tænkende, ej forberedt, for at få svar på alle spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er første gang, jeg oplever så stor interesse fra læger og det havde en meget positiv virkning på mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



De sagde ikke så meget, så det er lidt svært at bedømme.

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



Hjælpsom.

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



De er altid søde og smilende.

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



Meget godt.

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



Meget.

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



Perfekt.

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



Plejepersonale + læger der assisterer under indgreb helt ok, men personalet på afdelingen hvor man ligger til opvågning, virker meget uengagerede og nærmest ligeglade med patienter.

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



Virkelig god!

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



Ja, søde og dygtige + hurtige.

Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



I forbindelse med min indlæggelse havde jeg næsten min private sygeplejerske (NN) - selvom hun ikke var helt færdiguddannet, var hun meget dygtig, sød og venlig og hensynsfuld.

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



Sygeplejerskerne er altid søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De fleste gange har været den samme sygeplejerske, det er rart, det er den samme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De var meget omhyggelige med at fortælle om undersøgelserne og det gav mig tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sygeplejersken var rigtig god, men det var ligesom om lægen rådførte sig lidt rigeligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Jeg skulle kun undersøges og tale med overlægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



I havde nogle gange en god timing.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde



Første gang ventede jeg over 60 minutter. Anden gang ingen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Det ville være godt, hvis der ikke var så lang ventetid på røntgenundersøgelser. Det virker som om, røntgenafdelingen er en flaskehals.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



En blodprøve blev foretaget med det samme - lige ved lukketid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

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

-  *Information om relevante videre undersøgelser.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *1.besøg: både og. 2.besøg: fyldestgørende information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Læge 2 interesserede sig ikke for den undersøgelse læge 1 havde iværksat.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *2 af lægerne gav rimelig information, men ved stadig ikke, hvad der er galt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Først en måned efter operationen fortalte lægen mig, at han også havde fjernet min blindtarm.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Generelt ja, men bivirkningerne bliver aldrig diskuteret eller sågar meddelt at jeg skal være opmærksom på disse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Kom med herpes i udbrud (blæner med betændelse i) som ikke bliver sat i behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Svært at give information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Meget dårlig behandling pr telefon af specielt én sekretær (NN). Meget afvisende, negativ og sur. Sygepleje/hjælper er ikke så venlige som læger/sygeplejersker, som assisterer under operation/undersøgelser.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Og mere end ja!! Fik mange råd, da det væskede og ikke ville vokse sammen, kæmpe kæmpe ros.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg skulle have fjernet en byld og var ikke informeret om, at jeg skulle under fuld narkose før 20 sekunder før, jeg var bedøvet!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er selv indenfor væsenet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Får det at vide, jeg spørger om.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Afsat 15 minutter til samtale. Lægerne snakker udenom, når man fortæller om smerter, som følge af operationen, og man er overladt helt til sig selv med smerterne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kunne have ønsket en 'samtaletid' inden indgreb, hvor der blev fortalt om fordele/ulempes, risici og mulighed for at stille spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Langtidsvirkning af totalbedrøvelser skal forklares bedre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Kun i kontakt med læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke helt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De havde forskellige holdninger til, hvad der kunne være galt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvilket virker som om, der er et godt samarbejde mellem læger, plejepersonale osv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Talte ikke med flere!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Spørgsmål til plejepersonalet under opvågning blev ikke besvaret ordentligt. Ingen vejledning efter indgreb. Afvist 100% ved henvendelse pr telefon efter operation.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har kun talt med én

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har talt med samme læge alle gange.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg fik kun god behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har kun talt med samme læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har haft samme læge de sidste fire gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Enighed om behandling, men uenighed om tidsforløbet.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde



Svingende kvalitet. Den faglige kompetence er meget forskellig. Samme læge hver gang ville være godt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Endnu intet konstateret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen fremskridt efter et halvt år.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efter godt et år er mit problem ikke løst endnu.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De er meget kompetente og man får en god behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg bad om en ekstra kontrol, da jeg havde vabler/bylder/blæner over det hele (herpes) og ikke bliver sat i behandling er ikke tilfredsstillende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Føler at jeg er i gode/trygge hænder.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Igennem 30 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ved sidste besøg havde jeg forventet en undersøgelse af hele min tarm, men fik kun endetarmen undersøgt.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Ingen vejledning efter operation og ingen forklaring efter forebyggende vejledning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



*Det har været belastende at skulle møde en ny læge ved næsten hver undersøgelse.
Sygeplejersken var den samme, det var rart.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, stort set.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Er først begyndt undersøgelsesforløb.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kommunehospitalet aftalte med Amtssygehuset afdeling L, at jeg skulle skrives op på en akutliste, men da jeg ringede til ambulatoriet for at høre, hvornår jeg ca. blev kaldt ind, fortalte sekretæren, at jeg ikke var skrevet op, og at der ikke var noget samarbejde mellem de 2 hospitaler, og at jeg ikke måtte kontakte Kommunehospitalet igen. Men da jeg har gået til regelmæssig kontrol på Kommunehospitalet og kender personalet rigtig godt, gjorde jeg det alligevel og de bekræftede min tid og sagde at sekretæren nok ikke havde styr på det og beklagede meget på hendes vegne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har ikke været noget samspil!

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Henvist af sygehus læge kan derfor ikke rigtig besvares.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Manglede svar på blodprøver til læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Min egen læge har 2 gange bedt om undersøgelse af hele tarmen. Hvis jeg første gang havde fået den store undersøgelse, var min kræftsvulst blevet opdaget 1 1/2 måned tidligere.

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Praktiserende læge ignorerer min sygdom, vil søge en anden.

Respondentens svar: Nej











Alder: 40-59 år Køn: Mand



Helt sikkert, har ikke været til tjek hos min egen læge endnu.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Egen læge i denne forbindelse, er et andet sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Min læge får omgående rapport efter konsultation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Henvisning ok, opfølgning ?*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har også selv fået kopi af journalen og kan læse på skærmen hos praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der gik kort tid fra henvisning af praktiserende læge til undersøgelse på sygehuset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Jeg har også en meget dygtig praktiserende læge, der undersøgte mig grundigt ved den første henvendelse sidste år, og som var i stand til at give mig den korrekte diagnose med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Forskellig opfattelse af behandlingen af diagnosen af min egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge kender ikke så meget til min sygdom (I burde fortælle de praktiserende læger mere).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge var meget svær at få overbevist om at, jeg skulle henvises. Hun mente ikke, det var nødvendigt, det var jo ingenting og meget normalt. Derfor har jeg nu skiftet læge!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke talt med min læge fornylig, da jeg skal videre i systemet (Kommune Hospitalet), men han plejer at være informeret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Den praktiserende læge er mig selv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Jeg ved at hospitalet sender alt vedrørende mine undersøgelser til min læge, men jeg har udelukkende støttet mig, til det der foregår på hospitalet, da jeg har fuld tillid til, at jeg er i de bedste hænder.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde




Behandlingen er ikke afsluttet. Henvisningen fra egen læge gav hurtig og god respons fra afdelingen.

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)

 *Jeg fik en god modtagelse + information. Lægen forklarede undervejs i undersøgelsen på et sprog, man kan forstå. man havde en god følelse som udgangspunkt (føler sig ikke til 'ulejlighed'. Det var relevant at man var der).*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ingen ventetid, hurtig effektiv behandling, professionelle og dygtige læger.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg er lidt tvivlende hvorvidt informationer videre formidles til Odder Sygehus, hvor jeg tilfældigvis, i anden sammenhæng, undersøges næste gang.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke noget at klage over. Jeg fik en god og grundig information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har følt mig godt behandlet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Alt forløb fint, bortset fra en misforståelse (eller fejl-information ved 1.besøg).*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Da besøget kun har været 1 gang, har jeg været tilfreds. Skal afsted igen til marts, kan så bedre vurdere positive og negative ting.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Det kunne være rart, der ikke var kontakt til så mange forskellige læger, det gør én utryk.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg følte personalet havde tjek på det hele.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *På grund af sekretærens behandling af mig. Hun gav mig mange bekymringer inden operationen og gjorde mig meget nervøs, idet jeg var så glad for at have fået en tid, fordi jeg havde det meget dårligt og så sagde hun den ikke eksisterede, selvom den gjorde + lægens manglende forberedelse.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ej 5 stjerner fordi det kan være svært umiddelbart at acceptere sørgelige, men realistiske udtalelser om sygdommens konsekvenser.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Altid kompetente læger + sekretærer til stede. Venteværelset burde udstyres med 2 friske aviser fx B.T. og Jyllandspoten hver dag.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Der var intet, der kunne kritiseres.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg kommer fra en anden by og bruger normalt min egen bys sygehus, hvor jeg altid har følt mig som et nummer, jeg fornemmer ikke et godt arbejdsklima der. Jeg er der imod dybt imponeret over, at selv når man ringer til jer, så ved sekretæren også, hvem jeg er og spørger til mit helbred. Hos jer føler jeg mig velkommen og tryk og ikke mindst taget alvorligt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De var alle flinke, men fik ikke den behandling som jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Følte os trygge!*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Fordi den eneste kritik jeg har, er ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Er godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



En scanning måtte tages om 8 dage senere, da en ung læge ikke var sikker i sin konklusion. Overlægen var på ferie, derfor kun 4 stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Besøgene på afdelingen føles for hastige, mere tid mellem patient og læge ville være at foretrække.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Man overså ved første koloskopi en tumor på tyktarmene - dette skabte stor forvirring i den efterfølgende behandling, indtil en ny undersøgelse påviste tumoren.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Igennem årene er det blevet bedre og bedre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi sygeplejersker og læger var særdeles rare og flinke mennesker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg synes Kirurgisk ambulatorium, for mit vedkommende, har virket godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg var der i så kort tid, at jeg ikke havde tid til at danne mig et indtryk af tingenes tilstand!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kort ventetid, god vejledning, venligt personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Kontakten og undersøgelse med hjælp af tolk er godt. Hvis jeg var opereret, så giver jeg 5 stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt forløb godt, meget venlig sygeplejerske.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år Køn: Mand




Jeg har været utrolig tilfreds og er færdigbehandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Indenfor de sidste 2 år har jeg kun mødt den læge, der opererede mig (forrige vinter), og det føler jeg mig meget tryk og tilfreds med! Kan også rose afdelingen gennem de sidste ca. 4½ år (for operation og undersøgelser!) UG!*

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

 *Jeg er blevet mødt med venlighed og omhu alle de gange, jeg er kommet på ambulatoriet.*


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

 *På grund af at jeg ikke fik hele undersøgelsen af tarmen.*


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

 *Ønske: 1-2 forskellige læger. At ventetiden er kortere. En gang ventede jeg 5 kvarter.*


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

 *Jeg havde ventet, at der var megen ventetid, hvilket ikke var tilfældet. Diverse røntgenundersøgelser, blodprøver og samtaler foregik lige efter hinanden uden væsentlig ventetid.*


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

 *Jeg har ikke noget at klage over. Lægerne kendte mit sygdomsforløb og i et enkelt tilfælde mødte jeg den læge, der havde opereret mig.*


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

 *Grundig med follow up af min sygdoms bivirkninger.*

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

 *Jeg er fuldt tilfreds. Den nævnte ventetid skyldtes akut patient, tror jeg nok. En jyde giver ikke 5 stjerner!*

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

 *Jeg fornemmede, at der er en god stemning i afdelingen, der er rart at komme. (Parkeringsproblemet er stort!)*

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



God og omsorgsfuld behandling under selve undersøgelse + operation, men mangler vejledning efterfølgende. Meget dårlig behandling ved telefonisk henvendelse hos sekretær. Plejepersonalet, som 'tager sig af' patienter efter operation, virker ikke engagerede. Ingen omsorg eller interesse for patient, om 'hvordan går det' - eller vejledning.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har ikke haft nogen dårlige oplevelser med ambulatoriet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kort ventetid, professionel behandling af mig med udgangspunkt i min viden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God information. Acceptabel ventetid. Behandlet af samme læge (også primært denne læge på sengeafsnittet).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De var 'rigtige' mennesker og forståelige! Håber, dem der havde med mig at gøre, får et stort klap på skulderen!!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg var tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Alt ok, bortset fra behandlingen, som har trukket ud i over 6 måneder og som det kan være svært, at få konkret tid på.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg mener, det er fortjent.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg er ovenud tilfreds med alt, hvad jeg har oplevet hos jer - bortset fra narkose-episoden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kan ikke skrive.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Enestående er et stort ord. 'Godt' er fuldt ud dækkende.

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



Da jeg indtil videre kun har haft ét besøg på afdelingen, er det svært at generalisere, men jeg fik en god behandling uden al for megen ventetid.

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



Godt: Professionelt og venligt personale.

Dårligt: Lang ventetid for at komme til undersøgelser. Og ventetid på selve dagen - op til 6 timer.

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



Ventetiden var alt for lang - ellers var alt ok.

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



Med kun 1 besøg, der ud over ventetiden, forløb godt, kan jeg vel hverken give flere eller færre stjerner.

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



Fordi vi ALTID får en udsøgt behandling af lægen.

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



Har fået tilfredsstillende service, men efter kun 2 besøg er der ikke grundlag nok til at give 5 stjerner - derfor.

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



For modtagelse, undersøgelse, orientering, behandling og pleje.

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



Der var ingen ventetid og det virkede som om sygeplejersker og måske også lægen, kunne huske mig fra gang til gang. Det føles rart.

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



Mangel på behandling og trække ud.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi de var søde, smilende og har humor. Jeg har følt mig tryk.

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



Generelt har I acceptable ventetider og samler undersøgelserne sammen på samme dag, så der ikke er så meget transport. Personalet til undersøgelserne virker søde og vidende. Og resultatet kan fås, hvis jeg spørger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Det med at sende patienten (udskrive) hjem efter tre dage, er dårligt.

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



God behandling.

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



Mit indtryk af hvad lægerne og personalet laver, er enestående. Jeg stoler 100% på dem.

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



Bortset fra at ventetiden nogle gange er længere end ventet, så er personalet dejligt.

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



Specielt på grund af læge NN.

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



Jeg har følt mig godt tilpas og har haft tillid til behandlingen på afdelingen.

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



Utrolig søde og hjælpsom personale i receptionen. Umenneskelig lang ventetid på svar af prøver, kontrol.

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




Smilende, venlig, hjælpsom personale og lidt ventetid skal påregnes, da de kun er mennesker, også.

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




Jeg har været godt tilfreds.

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

 *Da jeg er kørestolsbruger, måtte jeg bruge ekstra tid på at finde frem til en stor elevator for at komme op på afdelingen, hvor jeg skulle møde.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Læge NN er dygtig, sød, behagelig og nem at tale med og kender min sygdom godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg er jo i den heldige situation, at jeg sorterer under én bestemt læge, nemlig NN, og både ham og hans medhjælper har været enestående. Derfor.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *God service og behandling. Endelig var der nogen, der gad at høre seriøst på mit problem.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *På nær nogle få dårlige oplevelser har jeg følt mig godt behandlet og hjulpet. Først og fremmest er jeg blevet rask og det er jeg glad for. De fleste medarbejdere har været kompetente og lydhøre.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Alt foregik som den information, jeg havde fået. Og et venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fordi jeg finder det godt, men ikke enestående. Jeg har kun mødt venlige og næsten enestående ansatte. God information skriftligt ved indkaldelsen m.v.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Både læger og sygeplejersker jeg har mødt på ambulatoriet, var mennekser med store hjerter. Jeg håber ikke, at jeg bare er en heldig kartoffel.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Information efter operation dårlig. Ingen besked om hvad man kunne forvente af resultatet bagefter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Meget god behandling, dejligt personale, flinke og søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har jo ikke det store erfaringsgrundlag, men tingene fungerede.

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



Jeg føler, jeg er blevet behandlet med værdighed og at der blev talt til mig og ikke om mig.

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



Jeg synes, at det er ærgeligt, at man på kun 2 besøg har 2 forskellige læger, der oven i købet ikke siger de samme ting.

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



Kompetent og dygtigt personale, høflige, flinke og venlige.

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



Eneste punkt der kunne forbedres, er at møde den samme læge eller være forberedt på at skulle møde en ny. Personalet er generelt venlige og informationen god. Jeg har følt mig tryk og imødekommende.

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



Jeg gav de 5 stjerner først og fremmest for læge NN og hans sekretærs venlige, forklarende og udholdende behandling af min situation. Men også for den lyse og venlige atmosfære, der hersker på hele afdelingen. Jeg og mange andre finder Amtssygehuset absolut henvisningsværdigt.

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



God effektiv afdeling. Godt venligt personale. de sender også julekort! Patienten også god til at stille krav.

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



God personlig rådgivning, større tolerance i ventetiden.

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



Særdeles godt behandlet. Søde, rare. Lægerne er knalddygtige.

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



Jeg er meget tilfreds med, at jeg har den samme læge hver gang.

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



Alle flinke og meget oplysende.

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



Det hele gik glat. Ind til tiden og hjem igen til tiden.

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



Sikre og troværdige forklaringer på almindeligt dansk. Behandling med mærkbare resultater. Tre gange begyndte behandlingen inden for et kvarter efter det meddelte mødetidspunkt.

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

Kommentarer til
Kirurgisk Endokrin Klinik

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Lidt mere læsestof ville mildne ventetiden.

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



Det var svært at se, hvor jeg skulle henvende mig, så der gik tid inden, jeg blev modtaget.

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



I gang var ventetiden 45 minutter.

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



Et venlig forløb.

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



Jeg tog med færgen fra Samsø kl.10:20, var på Amtssygehuset kl.12:30 - til aftalt tid, afleverede spørgeskema hvorpå jeg havde skrevet alle mine indlæggelser samt fortegnelse over mit medicinforbrug (diabetes blev konstateret i 1958), blev først kaldt ind kl.13:15, lægen spurgte: 'Får du andet medicin end det for hjertet'. Jeg får ikke noget hjertemedicin, mit hjerte fejler intet, hvilket jeg gjorde lægen opmærksom på. Lægen var UFORBEREDT!!!

Efter en kort undersøgelse af knuden i mit bryst, sagde lægen, at det var ikke noget, jeg skulle være ængstelig for, de havde desværre ikke tid til røntgen og ultralydsundersøgelse i dag, så jeg måtte få en ny tid. Jeg gjorde indsigelse og sagde at det kunne ikke være rigtigt at man bruger en hel dag på at rejse til Amtssygehuset, for at få en ny tid, uden anden undersøgelse end den tre læger på Samsø, en måned før, havde foretaget. Lægen gik ind på kontoret og ringede til røntgen for at høre om de havde tid til en patient mere denne dag, men det havde de ikke. En sygeplejerske sagde, hun lige ville ringe og høre røntgen/ultralyd igen, pludselig var der plads, jeg blev fulgt til røntgen/ultralyd, blev fotograferet og scannet og fik at vide, at min knude var godartet. DÅRLIG ORGANISERET!!!

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




Det er første gang på et sygehus eller lignende, der har været så kort ventetid. To gange kom jeg ind før tid, ca. 10 minutter.

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




Fra mamografiundersøgelsen til samtale med lægen var der to timer.

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

 *Mange af mine ambulatoriebesøg har været med ventetid på ca. 30-35 minutter. Lidt for lang tid!!!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Men det har været pga. andre patienter, der havde brug for ekstra støtte. Det er ok for mig, jeg var heldig - de er nok uheldige.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Skulle gennem røntgen hvor der var mega mange patienter. Til gengæld 'respekterede' man, at jeg skulle tilbage på arbejde.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I vinters måtte jeg vente i 1 1/2 time.*

Respondentens svar: Nej











Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ventede ikke ret lang tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Det giver tryghed, når lægen kan huske situationen og de foregående besøg!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ny læge denne gang - ellers tidligere været den læge, der opererede (NN) - hvilket gav større tryghed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Tre gange vidste lægen ikke nok om videre behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Mine spørgsmål blev godt besvaret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Hende der fulgte mig var meget. De to andre var ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget ros til jeres NN og NN for deres medmenneskelighed og faglige dygtighed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Journalen blades igennem i det man kommer ind - så det virker måske lidt som om, at 'det' er selve 'forberedelsen'. Men min 'sag' fylder ikke så meget, så det er ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Journalen var ikke læst på forhånd.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, og jeg mødte den læge, som havde opereret mig, det var jeg utroligt glad for, det betyder meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Smadder sød og informativ læge, men information om diagnose bør understøttes af skriftlig materiale!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Ville gerne have haft en forklaring på, hvorfor det ikke mere var NN, men lægen var iøvrigt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg syntes, at lægen var meget nem at snakke med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, der blev vist interesse for min personlige genvordighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Røntgen og ultralyd - ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hende der fulgte mig, gjorde meget. De to andre var mere arrogante.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men tiden opfordrer ikke til den store snak - så flere gange er jeg gået hjem uden at have fået spurgt om det, jeg måske havde tænkt på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Ikke på opvågningen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke mødt plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Indtrykket af plejepersonalet kunne variere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg var ikke så meget i kontakt med dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Smadder sød og informativ sygeplejerske i røntgen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Plejepersonalet var absolut flinke og omsorgsfulde og gode til deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Lang ventetid i røntgen.

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



Man kunne se at plejepersonalet havde travlt, selvom de prøvede at være nærværende.

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



Det var rimeligt.

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



Meget lang ventetid inden scanning.

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



Ofte lang ventetid ved røntgen.

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



Der var ventetid, men jeg var informeret om dette under indlæggelsen.

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



To måneders ventetid.

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



Flinke til at guide en hen til de steder, hvor de forskellige ting skulle gøres.

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.)



Svært når man selv skal beslutte, om man vil have knuden fjernet eller ej.

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



God uddybning.

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



Der gik et stykke tid (efter flere besøg) før jeg fik mere brugbar information, da lægerne ikke selv vidste, hvad de skulle sige.

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



Mens jeg var der, ja, men da jeg kom hjem, kom der selvfølgelig nogle spørgsmål.

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



Det ville være rart at være blevet informeret om indlæggelserne, om evt. forskellige muligheder.

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



Det kunne være rart med lidt mere på skrift, da samtalerne er så kortvarige og man får ofte ikke spurgt om det.

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



Fik en diagnose, der ikke kan behandles. Kan ikke huske navn på diagnose, skriftligt materiale ville ha' været godt!

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



Tidshorisont ventetider manglede der oplysning om.

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

Spørgsmål: 13

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



Jeg snakkede kun med den samme person.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Talte kun med én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Talte kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Har kun talt med en læge plus en sygeplejerske. Jeg var meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Gik ikke som forventet.

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



God forklaring af mulighederne inden endelig beslutningstagen - er ikke behandlet endnu.

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



For mange intervaller, for lang ventetid mellem behandlinger. Start i november og endnu ikke færdigbehandlet.

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



Minus egentlig behandling.

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



Ja, og jeg er MEGET glad for, at den samme læge, fulgte mig i forundersøgelse, opererede mig og igen efter undersøgte mig første gang.

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



Har gået på AMD i Odder og til mamografi på Amtssygehuset. Føler nu, at jeg bare skal 'skubbes' ud, hvor Odder Sygehus er nedlagt.

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



*Ambulatoriet - ja.
Røntgen - både og.*

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



Venteliste.

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



Ville være god ide at understøtte information med skriftligt materiale om diagnose!

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

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



Har ikke haft kontakt til egen læge endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja. Der er kun det, at det kan være svært at komme i kontakt med én bestemt læge hos jer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Blot gik der ca. 1 1/2 måned før jeg blev indkaldt. Det er for længe - men det blev fremskyndet af min læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg syntes, jeg hele vejen igennem har fået en god behandling også de efterfølgende gange, jeg har været på hospitalet og fået tappet væske fra brystet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er henvist fra andet hospital, det har været ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Da henvisningen til Amtssygehuset var sendt, før jul, sagde min læge, at jeg kunne ringe til hospitalet og få at vide, hvornår jeg skulle til biopsi og samtale. Jeg fik også tlf.nr. Da jeg ringede på det tidspunkt, lægen sagde, jeg kunne ringe, var sekretæren langt fra imødekommende. Hun sagde, at det ikke var normal procedure at ringe. Jeg ville få besked skriftligt, efter nytår. Heldigvis tog min læges sekretær affære og næste dag havde jeg en tid til biopsi.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Tip Top.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fra a-z den fineste behandling af alle på afdeling 240.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ris: Opereret af speciallæge (udenfor huset), men under sygehus regi. Blev overført til Amtssygehuset, da jeg 13 sek. før operationen besvimede, meget dårlig ved opvågning. Lå nær personalestue, hvor det var let at høre, hvor træls det var at skulle passe klient ude fra og om han troede, de havde tid til det. Der var forøvrigt meget travlt. Hørte de bad portøren køre 2 patienter på stue, heriblandt mig, men blev afvist, der var ikke tid. Meget larm og uro på opvågningen, indtryk af at det var personalet, der larmede.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Over en times ventetid uden læsestof trækker altså voldsomt ned, når man i forvejen er nervøs for svaret.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet behandlet og mødt i mine spørgsmål på en meget tilfredsstillende måde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kan ikke endnu give 5 stjerner, da jeg ikke er behandlet endnu, men stadig undersøges. Rigtig dejligt imødekommende administrativt personale!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Under indlæggelsen/operationen oplevede jeg meget dårligt, som gav stor utryghed i forhold til afdelingen. De årlige kontrolbesøg har været ok, men det skaber ny utryghed, at det ikke mere er NN, der undersøger/kontrollerer - en forklaring herpå havde været beroligende.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)










Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Fordi jeg har haft samme læge hver gang til både operation og samtaler efterfølgende af anden operation og andet, rigtig god til at forstå hvad det drejser sig om, det er meget betrykkende.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


-  *Jeg har fået en udsøgt behandling, der både var menneskelig og omsorgsfuld, for såvel mig selv, som min ægtefælle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Alt gik som det skulle, meget lidt ventetid, sødt og imødekommende personale. God vejledning. Følte at jeg blev taget alvorligt. har kun været til en undersøgelse, da jeg ikke fejlede noget.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har haft et godt forhold til lægen/personalet trods komplikationer. Har fået en meget god behandling af alle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik fin information, især det skriftlige var til stor hjælp, når jeg skulle forstå både prøver og undersøgelsesresultater. Jeg lagde mærke til, at I forsøgte at have informationer til nye danskere. Fint.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Under operationen og indlæggelsen var personalet over hele linjen fantastisk flinke og forstående. Jeg føler, det skaber en god stemning - selv ved alvorlige sygdomstilfælde er der en positiv ånd. Eneste minus er fremlagt litteratur, som er for negativ. Udelukkende foldere om cancer og død! Og råd til efterladte. Find noget mere livsbekræftende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de som regel har været søde nok.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Behandlingsperioden for lang. For lange perioder mellem behandlinger, psykisk belastende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det kan altid gøres bedre, vi har med mennesker at gøre og ikke objekter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *God behandling. Klar besked af få personer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi alle de læger jeg snakkede med, var enormt søde til at fortælle, hvad de gjorde under undersøgelsen. Hvis jeg havde spørgsmål, svarede de gerne nogle gode svar. Dog blev jeg udsat for lidt for lang ventetid!*


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

 *Min kontakt med stedet har været meget begrænset - har kun været der en enkelt gang. Mit korte besøg forløb meget tilfredsstillende.*


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

 *Forundersøgelse: Dårlig. Røntgen/ultralyd: God. Indkalder man en patient, som bruger 6 timer på transport, må sygehuset være klar til denne.*


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

 *Har fået en god behandling, så meget tilfreds med alt, men enestående er måske lidt for stort et ord.*


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

 *Som sagt: Næsten ingen ventetid, god behandling og sammenhængende læge-behandling.*


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

 *Virker for stort og at man selv skal passe på ikke at blive glemt.*


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

 *Jeg er blevet venligt modtaget, næsten ingen ventetid, vel informeret.*


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

 *I det store hele har jeg været godt tilfreds med Kirurgisk Ambulatorium. Det tager bare lang tid, inden jeg får endeligt svar på mine undersøgelser. Lægen og sygeplejersken var helt OK.*

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

 *Jeg blev erklæret rask. Jeg har fået en fin behandling. Alle jeg har mødt af personale, er meget imødekommende.*

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

 *På grund af god og seriøs behandling.*

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



Fordi jeg synes, jeg fik en god behandling.

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



Intet at klage over.

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



Har fået en god og kompetent behandling.

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



Seriøs behandling - faglige kompetente ansatte. Lidt for komprimerede kontrolbesøg, man føler ikke, at der rigtig er tid til for mange spørgsmål. Meget positivt at man er i kontakt med så få læger som muligt. Lidt for lang ventetid.

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



Var godt tilfreds.

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



Fordi jeg syntes, jeg har fået en god og tryk behandling.

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



Har været indlagt 2 gange. Brystcancer og struma. Begge gange opereret af samme læge, NN. Tilset af samme. Meget tilfreds. Derfor 5 stjerner.

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



Undersøgelse og 'behandling' på afdelingen ok. For lang ventetid på opfølgende undersøgelse.

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



Fordi jeg er tilfreds.

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



God behandling og indsats skønt jeg blev hastehenvist af egen læge, man fandt tid og plads til min behandling samme dag. Beholdt mig natten over pga. narkose og udskrev mig tidligt næste formiddag.

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



Det var rigtig godt.

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



Jeg er gået ud fra min oplevelse fra sengeafdelingen og den har været helt ok. Jeg har kun været i ambulatoriet 1 gang, og det har også været ok. Jeg har kun mødt venlighed fra alle i afdelingen og ambulatoriet

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



Fik god information om diagnose, men kan ikke længere huske hvad diagnosen 'hedder'. Ville være en god idé at udlevere skriftligt materiale, også selvom der ikke er behandlingsmulighed.

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



Man blev budt velkommen af flinke og venlige fagfolk.

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



Fordi jeg har været patient på Amtssygehuset i 25 år under læge NN og jeg håber på samme behandling af hans efterfølgende, jeg kender personalet giver alle ug!

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



Jeg har været i berøring med en del sygehuse - dette (Amtssygehuset) er det absolut bedste - rigtig godt.

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



Systemet frem for patienten. Ekstrem logistik, ineffektivt. Ventetiderne, de ikke aktive, i handlings forløbet uacceptabelt. Lovgivningen overholdes, men der hvor loven ikke er beskrevet godt nok, der sløses, men det sættes der jo heller ikke penge til. Jeg tror at de dagligt er dygtige. Men at de på øvrige områder er amatører. Sygeplejen god.

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



Kunne være rart med samme læge både under indlæggelse + evt. før og efterbehandling. Lidt bedre kommunikation med patologerne, så man ikke behøver komme forgæves til et svar, der endnu ikke forefindes.

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



I december skulle jeg vente i 1 1/2 time. I november var jeg til samtale efter operation og fik at vide, at jeg skulle komme igen senere i november, fordi de manglede svar på den sidste prøve. Jeg forstår ikke hvorfor jeg ikke blev bedt om at springe over den første gang i november, så jeg kunne få samlet svar til anden samtale. Det var en belastning, at skulle komme to gange og ovenikøbet få at vide, at prøven gik ud på at vise, om jeg skulle have kemo eller ej.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Fordi jeg har været meget tilfreds med alle på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Hele forløbet har gået godt. Operationen og personale er professionelle.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Kommentarer til
Stomi-ambulatoriet

Spørgsmål: 7

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Jeg har højest ventet 5-10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Første gang ventede jeg måske 10 minutter - det var meget problematisk, fordi jeg var træt og kunne pga. sygdom ikke sidde på stolene.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Jeg har kun 1 gang mødt lægen i Stomi-ambulatoriet ellers er det en sygeplejerske.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Begrunder det somme tider med, at de ikke har nået at se i min journal.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Mødte ingen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har kun talt med sygeplejerske.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Måske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Det var en sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ja i Stomi Ambulatoriet. Jeg synes det har været hektisk i Kirurgisk Ambulatorium.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Nogle gør - andre ikke. Især er der læger, som ikke lytter færdig, før de giver et svar tilbage, virker meget generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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


 *Ikke i begyndelsen - min ubehagelige usikkerhed med hensyn til skift af 1-dels poser/basisplader forsvandt først efter 4 måneder . Når problemer opstod, blev de løst kompetent, men bristet hud med blæner kunne være undgået, hvis min sarte hud fra begyndelsen var blevet plejet med en rigtig god creme (Kamillederm). Ligeledes har brugen af Upside ændret hyppigheden af skift af basisplader. Før skulle jeg skifte i en uendelighed - hver 2. eller 3.dag (pladerne tørrede ud, krøllede og lækkede) - nu sidder kolostomipladen godt en uge og urostomipladen ca. 2 uger. Og i dag synes jeg vældig godt om NN og er glad for at have hende som stomisygeplejerske.*

Respondentens svar: Både og

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.)

 *Bedre information om stomimateriale fra start evt. allerede på afdelingen (barrierefilm, pasta, poser osv.).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun haft kontakt med stomisygeplejersken NN.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *De fleste gange - heldigvis - få gange er det glippet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ikke om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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



NN har ordnet alle mine problemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Nej, jeg har oplevet at få standard papir i forbindelse med en undersøgelse, som slet ikke passede til mig, fordi én havde glemt at se, hvad jeg egentlig fejlede.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Talte kun med én.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Mødte kun den samme.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 15

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



Min egen læge havde ikke fået papirer fra sygehuset, men det håber jeg han har nu.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Stomi-sygeplejersken har været utrolig flink, men mangler kontakt til en snak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Måske er der noget, jeg ikke forstår. Jeg har mødt en sød Stomi-sygeplejerske i Ambulatoriet. Hun er omhyggelig og forklarer letforståeligt alt det, der er brug for. Jævner også mine små bekymringer. Sørger for at jeg har Stomiposer mm. Alt til UG.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Jeg har indenfor de sidste 5 år haft tæt kontakt til Ambulatoriet og har været ovenud tilfreds. Dette gælder også anal?-afdelingen (jeg tror den hedder Anal-fys. afdelingen)*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun været tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har henvendt sig op til flere gange, før hun bliver indkaldt til undersøgelse. Her får hun at vide, at det er kræft igen i endetarmen, hvilket var, hvad hun var bange for.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fordi nogle er gode andre dårlige. Nogle er gode til at lytte andre vil slet ikke.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Plejepersonalet har meget travlt, og man skal vente længe på mad og drikke.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *God faglighed, professionalisme og 'patientkontakt'.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Mine problemer i begyndelsen var forfærdelige, mest min indre psykiske usikkerhed/angst. Men NN's venlige imødekommenhed hjalp meget, og i dag regner jeg med, at ambulatoriet vil kunne hjælpe mig med ethvert problem.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg syntes, jeg blev godt behandlet og fik god hjælp.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har altid fået besvaret mit ærinde.

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



Fordi jeg er blevet behandlet godt og venligt og har ikke noget at klage over.

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



Jeg har fået god behandling.

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



Der skal lyttes mere til patientens psykiske tilstand.

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



Pæn behandling.

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



Ambulatoriets personale arbejder meget professionelt. Lægerne giver indtryk af at de har stor tillid til personalet.

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



Det var 2 utroligt behjælpende og vidende sygeplejersker. Tak.

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



Fik råd og vejledning og blev endvidere ringet op 14 dage efter mit besøg med forespørgsel om, hvordan jeg nu havde det.

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

