

Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B Skejby Sygehus

3. måling

Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B

Skejby 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

april 2004

Bestillingsnr. 387

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 november 2003 blandt ambulatoriepatienter på:

Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

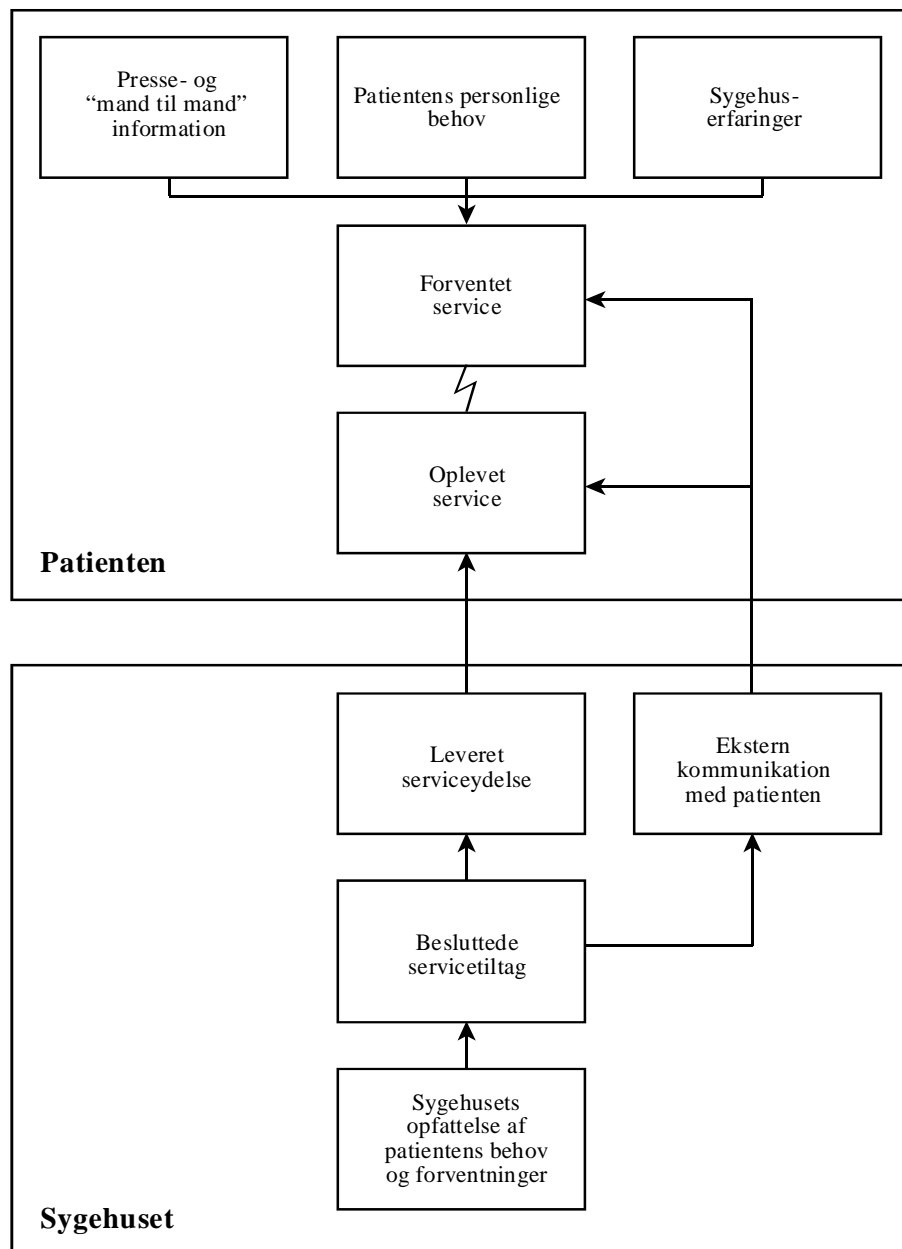
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

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

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag

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

Validering af skemaerne

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

Hård test af hverdagen

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

Lokal organisering

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

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

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

Udsendelse og indsendelse

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

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

Mere om metoden

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

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 01-06-02 - 31-09-03

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	7.830
Heraf akut indlagte	3.205
Heraf planlagte	4.625
Gennemsnitligt antal sengedage	2,5
Belægningsprocent	83,5
Antal senge	73
Enestuer	15
Tomandsstuer	27
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	12.334
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	48
Plejepersonalestillinger	176
Lægeseekretærstillinger	35
Samlet budgetramme	259,0 + tillægsbevillinger

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Hjertemedicinsk Afdeling B er en universitetsafdeling, som varetager undersøgelse, behandling, pleje og rehabilitering samt forskning på internationalt niveau inden for det hjertemedicinske område hos såvel voksne som børn.

Afdelingen undersøger årligt ca. 20.000 voksne patienter, hvoraf ca. 7.800 undersøges under indlæggelse i de 73 senge, som afdelingen råder over; resten foregår ambulantly.

Samarbejds-partnere

Patienterne henvises dels fra et lokalt basisområde i Central-Århus, som dækker 135.000 indbyggere, og dels fra landsdelsfunktionen, som omfatter ca. 1,5 mio. indbyggere, stammende fra Vejle, Viborg og Ringkøbing amter.

Hjertetransplantationer foretages på svært hjertesygge fra hele det vestlige Danmark med ca. 2,8 mio. indbyggere. Børnehjerteundersøgelser foretages for samme område i et tæt samarbejde med universitetshospitalerne i Odense og Ålborg.

Omkring 3.200 af de patienter, som undersøges i afdelingen, indlægges akut med pludselig opståede hjertesygdomme, resten indlægges til planlagte undersøgelses- og behandlingsforløb.

Organisation

Patienter, som indlægges til planlagte undersøgelses- og behandlingsforløb, vil ofte modtage en "køreplan" for deres indlæggelse, så både patienten og de pårørende har en mulighed for at følge med i, hvad der sker og hvornår. Planen kan ændres ved behov, og hvis patientens situation ændres. Patienterne får tilsendt/udleveret informationsmateriale om de undersøgelser og behandlinger, de skal gennemgå.

Indlæggelsestiden er ofte kort. En del patienter vil efterfølgende blive set i ambulatoriet, enten i Skejby eller på deres lokale sygehus.

Afdelingen har fire sengeafsnit.

Afdeling B1 er en intensiv afdeling, som fortrinsvis modtager patienter i den akutte fase med svære og alvorlige hjertesygdomme f.eks. blodprop i hjertet (akut myokardieinfarkt – AMI), eller lungerne (lungeemboli), voldsom hjertekrampe (ustabil angina pectoris), alvorlige hjerte-rytmeforstyrrelser.

Afdeling B2 modtager både akutte og elektive patienter med svær hjertesvigt, betændelse i hjertet (endo-, peri- og myocarditis), syge hjerteklapper (stenoser og insufficiens) og patienter, der er eller skal hjertetransplanteres eller have foretaget specialbehandling af hjerterytmeforstyrrelser (radiofrekvensablation, ICD-behandling).

Afdeling B3, B4 modtager fortrinsvis elektive patienter med kroniske hjertesygdomme såsom kranspulsåresygdomme (angina pectoris) enten til undersøgelse af kranspulsårene (KAG) eller ballonudvidelse af påviste forsnævringer i disse (PTCA). Endvidere indlægges patienter med en række andre hjertelidelser til udredning for disse.

I Hjertemedicinsk Ambulatorium udføres forundersøgelser inkluderende f.eks. ultralydsundersøgelse (ekko), arbejds-ekg, Holtermontoring m.m. samt tilsyn for andre afdelinger. Der følges en del patienter til efterkontrol, bl.a. pacemakerkontrol og ICD-kontrol. Endvidere er børneambulatoriet omfattende både ved 1. gangsundersøgelser og senere kontrolundersøgelser.

Uddannelse

Afdelingen deltager i uddannelse af læger til speciallæge i kardiologi. Der foregår udveksling af læger under uddannelse, og der tilbydes studieophold for kolleger inden for specialet. Endvidere har afdelingen en betydelig undervisningsforpligtelse for medicinske studerende. Herudover varetager afdelingen uddannelse af sygeplejersker og lægesekretærer, social- og sundhedsassistenter samt Falckreddere. Forskning inden for såvel grundvidenskab som kliniske undersøgelser udføres i væsentligt omfang. Afdelingen deltager i flere internationale kliniske forskningsprojekter og er selv sæde for multicenterundersøgelser.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	438	290
Alder		
0-18 år	15%	13%
19-39 år	11%	9%
40-59 år	18%	19%
60-69 år	18%	18%
70-79 år	22%	26%
80 år eller mere	16%	15%
Køn		
Mand	56%	57%
Kvinde	44%	43%
Afsnit		
Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	13%	11%
Pacemaker/ICD ambulatorium B	30%	31%
Hjertemedicinsk ambulatorium B	57%	58%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 66

Der er udsendt i alt 438 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B Skejby Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 1. oktober 2003 til 31. oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. 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 290 skemaer, svarende til en svarprocent på 66. 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 november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

februar 2000 - 306 svar. (1. gang)

februar 2002 - 298 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 - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	306	298	290	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	31%	24%	20%	23%
2-3 besøg	34%	37%	49%	31%
4-9 besøg	30%	31%	27%	31%
Mere end 9 besøg	4%	8%	4%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	70%	68%	61%	41%
Nej	30%	32%	39%	59%
Alder				
0-18 år	12%	12%	13%	9%
19-39 år	7%	13%	9%	22%
40-59 år	25%	24%	19%	33%
60-69 år	20%	16%	18%	17%
70-79 år	23%	22%	26%	14%
80 år eller mere	12%	13%	15%	5%
Køn				
Mand	53%	55%	57%	45%
Kvinde	47%	45%	43%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	76%	74%	76%	90%
Udenamtspatienter	24%	26%	24%	10%
Modersmål				
Dansk	98%	98%	97%	96%
Ikke dansk	2%	2%	3%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	43%	35%	34%	33%
Erhvervsudd./håndværker	28%	36%	29%	27%
Videregående uddannelse	28%	29%	28%	33%
Andet	1%	0%	9%	7%
Søgt information				
Har søgt information	23%	31%	25%	36%
Har ikke søgt information	77%	69%	75%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	79%	82%	80%	90%
Pårørende	21%	18%	20%	10%

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

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus, november 2003

Spørgsmål (svar i procent af 290 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	78%	16%	4%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	81%	12%	2%	5%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	85%	11%	1%	3%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	92%	4%	0%	4%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	76%	8%	4%	13%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	82%	10%	3%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	71%	11%	2%	16%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	90%	5%	1%	3%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	59%	7%	5%	29%

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 - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby 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					
	306	298	290			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	20%	17%	21%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	14%	24%	15%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	19%	14%	12%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	3%	3%	4%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	18%	13%	13%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	20%	21%	14%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	15%	20%	16%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	7%	7%	6%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	19%	22%	17%	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 "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

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

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

Svar med forbedringsmuligheder

Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.

Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier

I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hver af undersøgelsens 9 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.

Sammenligning med forsigtighed

Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.

Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.

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

TABEL 7. Ventetid på Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	303	297	287	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	36%	37%	40%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	53%	49%	49%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	10%	11%	9%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	2%	2%	2%	5%	1%	13%

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

TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
	Antal = 37	Antal = 59	Antal = 43	Antal = 60	Antal = 51
Ingen ventetid (eller før tid)	38%	46%	35%	40%	37%
Under 30 minutter	43%	44%	49%	53%	55%
Mellem 30 og 60 minutter	16%	10%	12%	5%	6%
Over 60 minutter	3%	0%	5%	2%	2%

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- 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

Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.

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.

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.

Ventetiden fordelt over ugen

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.

Tilfredsheden med ventetiden

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.

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	194	215	206	8.924		
Kun en læge	7%	9%	9%	22%	43%	4%
2-3 læger	55%	57%	65%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	38%	34%	27%	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 - Hjertemedicinsk Afd. B**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	184	208	201	8.924		
Ja	22%	21%	16%	21%	3%	49%
Nej	78%	79%	84%	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 - Hjertemedicinsk Afd. B

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulato- rium	"Dårligste" ambulato- rium
	Antal	299	292			
Fem stjerner (enestående)	37%	38%	38%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	56%	56%	57%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	7%	6%	4%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	0%	0%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	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 vägledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og 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 Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du var til behandling eller undersøgelse på <_____ambulatorium>
<sygehusnavn> den <_____> .

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af ambulatoriet. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

***** (Enestående)
 **** (Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

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

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Pårende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

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

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Sygehus- og kvalitetscenteret

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

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

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

Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

Ja Nej Ved ikke

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

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Førløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	8	8	52
	2-3 besøg	78	18	4	130
	4-9 besøg	78	19	3	73
	Mere end 9 besøg	73	18	9	11
Ugedag	Mandag	67	28	6	36
	Tirsdag	86	12	2	58
	Onsdag	72	23	5	43
	Torsdag	78	17	5	59
	Fredag	82	14	4	50
Tidligere indlagt	Ja	78	18	5	171
	Nej	82	14	4	108
Søgt information	Har søgt information	69	26	4	68
	Har ikke søgt information	81	15	5	198
Køn	Mand	78	19	3	162
	Kvinde	80	14	6	118
Bopæl	Indenamtspatienter	82	13	5	212
	Udenamtspatienter	71	28	1	68
Alder	0-18 år	65	32	3	37
	19-39 år	72	20	8	25
	40-59 år	75	17	8	53
	60-69 år	76	20	4	51
	70-79 år	85	12	3	74
	80 år eller mere	93	5	3	40
Modersmål	Dansk	80	16	4	266
	Ikke dansk	57	29	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	8	5	79
	Erhvervsudd./håndværker	84	14	1	70
	Videregående uddannelse	68	23	9	65
	Andet	82	18	0	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	225
	Pårørende	71	25	4	56
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	64	36	0	33
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	84	13	3	87
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	80	15	5	164
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	79	17	4	284

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	4	2	51
	2-3 besøg	87	13	1	126
	4-9 besøg	79	17	4	70
	Mere end 9 besøg	55	36	9	11
Ugedag	Mandag	81	19	0	37
	Tirsdag	85	13	2	54
	Onsdag	83	15	2	41
	Torsdag	89	11	0	55
	Fredag	94	6	0	50
Tidligere indlagt	Ja	83	15	2	169
	Nej	87	10	3	103
Søgt information	Har søgt information	71	24	5	66
	Har ikke søgt information	88	10	2	193
Køn	Mand	87	11	1	158
	Kvinde	81	16	4	113
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	2	203
	Udenamtspatienter	85	13	1	68
Alder	0-18 år	89	8	3	36
	19-39 år	76	20	4	25
	40-59 år	74	23	4	53
	60-69 år	85	13	2	48
	70-79 år	88	11	1	72
	80 år eller mere	95	5	0	37
Modersmål	Dansk	85	13	2	258
	Ikke dansk	86	0	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	9	0	76
	Erhvervsudd./håndværker	82	17	1	71
	Videregående uddannelse	78	17	5	63
	Andet	85	10	5	20
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	217
	Pårørende	91	5	4	55
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	88	9	3	32
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	81	19	0	83
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	86	11	3	161
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	85	13	2	276

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	0	52
	2-3 besøg	87	13	1	128
	4-9 besøg	89	10	1	71
	Mere end 9 besøg	82	18	0	11
Ugedag	Mandag	84	16	0	37
	Tirsdag	78	22	0	58
	Onsdag	88	12	0	42
	Torsdag	100	0	0	55
	Fredag	92	6	2	51
Tidligere indlagt	Ja	87	12	1	171
	Nej	90	10	0	105
Søgt information	Har søgt information	79	18	3	67
	Har ikke søgt information	91	9	0	196
Køn	Mand	91	9	0	160
	Kvinde	84	15	2	117
Bopæl	Indenamtspatienter	87	13	0	209
	Udenamtspatienter	91	7	1	68
Alder	0-18 år	89	8	3	37
	19-39 år	84	16	0	25
	40-59 år	87	11	2	53
	60-69 år	92	8	0	49
	70-79 år	86	14	0	73
	80 år eller mere	88	13	0	40
Modersmål	Dansk	88	11	1	265
	Ikke dansk	86	14	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	0	78
	Erhvervsudd./håndværker	83	15	1	71
	Videregående uddannelse	92	8	0	64
	Andet	90	10	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	12	0	222
	Pårørende	88	11	2	56
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	88	9	3	33
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	82	18	0	84
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	91	9	1	164
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	88	11	1	281

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	51
	2-3 besøg	97	3	0	124
	4-9 besøg	93	7	0	72
	Mere end 9 besøg	100	0	0	11
Ugedag	Mandag	97	3	0	36
	Tirsdag	96	4	0	56
	Onsdag	98	2	0	41
	Torsdag	98	2	0	57
	Fredag	96	4	0	51
Tidligere indlagt	Ja	95	5	0	169
	Nej	96	4	0	104
Søgt information	Har søgt information	97	3	0	66
	Har ikke søgt information	95	5	0	194
Køn	Mand	96	4	0	160
	Kvinde	96	4	0	113
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	0	205
	Udenamtspatienter	99	1	0	68
Alder	0-18 år	97	3	0	35
	19-39 år	100	0	0	24
	40-59 år	96	4	0	53
	60-69 år	90	10	0	48
	70-79 år	97	3	0	74
	80 år eller mere	95	5	0	39
Modersmål	Dansk	95	5	0	259
	Ikke dansk	100	0	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	75
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	0	71
	Videregående uddannelse	98	2	0	63
	Andet	90	10	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	220
	Pårørende	98	2	0	54
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	97	3	0	32
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	97	3	0	86
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	95	5	0	160
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	96	4	0	278

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	2	9	47
	2-3 besøg	85	11	4	112
	4-9 besøg	90	9	1	69
	Mere end 9 besøg	82	18	0	11
Ugedag	Mandag	82	15	3	33
	Tirsdag	84	11	5	57
	Onsdag	89	6	6	36
	Torsdag	90	4	6	49
	Fredag	91	9	0	43
Tidligere indlagt	Ja	90	6	4	155
	Nej	82	13	5	95
Søgt information	Har søgt information	84	11	5	61
	Har ikke søgt information	88	8	5	177
Køn	Mand	90	7	3	146
	Kvinde	83	11	6	105
Bopæl	Indenamtspatienter	86	8	6	189
	Udenamtspatienter	89	11	0	61
Alder	0-18 år	79	17	3	29
	19-39 år	86	9	5	22
	40-59 år	82	16	2	49
	60-69 år	85	6	8	48
	70-79 år	92	2	6	65
	80 år eller mere	92	8	0	37
Modersmål	Dansk	86	9	4	237
	Ikke dansk	86	0	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	8	4	71
	Erhvervsudd./håndværker	92	6	2	65
	Videregående uddannelse	83	12	5	59
	Andet	86	14	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	8	5	201
	Pårørende	86	12	2	50
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	81	15	4	26
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	92	7	1	76
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	85	9	6	151
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	87	9	4	253

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	85	9	6	53
	2-3 besøg	87	10	2	124
	4-9 besøg	85	11	4	72
	Mere end 9 besøg	82	9	9	11
Ugedag	Mandag	78	22	0	36
	Tirsdag	86	11	4	56
	Onsdag	88	10	2	42
	Torsdag	94	6	0	54
	Fredag	88	8	4	51
Tidligere indlagt	Ja	84	13	4	165
	Nej	89	7	4	108
Søgt information	Har søgt information	78	16	6	67
	Har ikke søgt information	89	8	3	194
Køn	Mand	88	10	2	159
	Kvinde	82	11	6	114
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	4	206
	Udenamtspatienter	88	9	3	67
Alder	0-18 år	94	0	6	36
	19-39 år	84	16	0	25
	40-59 år	80	15	6	54
	60-69 år	84	12	4	50
	70-79 år	92	8	0	72
	80 år eller mere	78	14	8	36
Modersmål	Dansk	85	11	4	260
	Ikke dansk	100	0	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	5	7	76
	Erhvervsudd./håndværker	80	16	4	70
	Videregående uddannelse	85	15	0	65
	Andet	90	10	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	13	3	221
	Pårørende	92	2	6	53
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	94	0	6	32
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	79	15	6	81
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	87	11	2	164
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	86	11	4	277

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	93	2	5	44
	2-3 besøg	86	12	2	105
	4-9 besøg	79	19	1	68
	Mere end 9 besøg	73	27	0	11
Ugedag	Mandag	85	15	0	34
	Tirsdag	85	13	2	52
	Onsdag	85	15	0	34
	Torsdag	91	9	0	45
	Fredag	87	13	0	45
Tidligere indlagt	Ja	80	18	2	154
	Nej	93	5	2	88
Søgt information	Har søgt information	71	24	5	59
	Har ikke søgt information	89	10	1	175
Køn	Mand	86	12	2	145
	Kvinde	82	16	2	98
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	3	181
	Udenamtspatienter	84	16	0	62
Alder	0-18 år	86	14	0	29
	19-39 år	75	21	4	24
	40-59 år	86	12	2	50
	60-69 år	80	15	4	46
	70-79 år	86	14	0	63
	80 år eller mere	90	6	3	31
Modersmål	Dansk	84	14	2	231
	Ikke dansk	100	0	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	14	0	64
	Erhvervsudd./håndværker	83	13	5	64
	Videregående uddannelse	84	13	3	61
	Andet	86	14	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	14	2	200
	Pårørende	86	11	2	44
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	85	15	0	26
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	79	18	3	72
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	87	11	2	147
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	84	13	2	245

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	8	2	51
	2-3 besøg	95	5	1	128
	4-9 besøg	93	5	1	73
	Mere end 9 besøg	100	0	0	11
Ugedag	Mandag	86	11	3	36
	Tirsdag	97	3	0	58
	Onsdag	93	5	2	43
	Torsdag	100	0	0	55
	Fredag	96	4	0	50
Tidligere indlagt	Ja	94	5	1	172
	Nej	93	5	2	104
Søgt information	Har søgt information	85	13	1	67
	Har ikke søgt information	96	3	1	199
Køn	Mand	94	5	1	159
	Kvinde	92	6	2	116
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	0	209
	Udenamtspatienter	92	5	3	66
Alder	0-18 år	92	8	0	36
	19-39 år	92	4	4	24
	40-59 år	91	8	2	53
	60-69 år	88	10	2	51
	70-79 år	99	1	0	73
	80 år eller mere	97	3	0	38
Modersmål	Dansk	93	6	1	261
	Ikke dansk	100	0	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	1	3	77
	Erhvervsudd./håndværker	93	6	1	69
	Videregående uddannelse	92	8	0	65
	Andet	91	9	0	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	5	1	221
	Pårørende	95	5	0	55
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	91	9	0	32
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	94	3	2	86
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	94	6	1	162
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	94	5	1	280

**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	81	11	8	36
	2-3 besøg	84	8	9	92
	4-9 besøg	78	17	6	54
	Mere end 9 besøg	100	0	0	8
Ugedag	Mandag	75	14	11	28
	Tirsdag	90	2	7	42
	Onsdag	83	10	7	29
	Torsdag	89	5	5	38
	Fredag	85	8	8	40
Tidligere indlagt	Ja	79	11	10	132
	Nej	90	7	3	71
Søgt information	Har søgt information	70	20	9	44
	Har ikke søgt information	86	7	7	149
Køn	Mand	82	10	9	114
	Kvinde	86	8	6	87
Bopæl	Indenamtspatienter	81	11	8	160
	Udenamtspatienter	90	2	7	41
Alder	0-18 år	95	5	0	20
	19-39 år	76	18	6	17
	40-59 år	83	12	5	41
	60-69 år	86	6	9	35
	70-79 år	79	9	12	57
	80 år eller mere	84	10	6	31
Modersmål	Dansk	83	10	7	190
	Ikke dansk	100	0	0	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	7	5	59
	Erhvervsudd./håndværker	76	15	9	55
	Videregående uddannelse	79	8	13	48
	Andet	92	8	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	10	8	167
	Pårørende	91	6	3	35
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	94	6	0	17
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	81	9	10	68
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	83	11	7	120
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	83	10	7	205

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	14	86	124
	4-9 besøg	18	82	66
	Mere end 9 besøg	36	64	11
Ugedag	Mandag	33	67	24
	Tirsdag	11	89	44
	Onsdag	7	93	30
	Torsdag	10	90	41
	Fredag	23	77	35
Tidligere indlagt	Ja	22	78	138
	Nej	5	95	63
Søgt information	Har søgt information	25	75	53
	Har ikke søgt information	14	86	141
Køn	Mand	13	87	120
	Kvinde	22	78	79
Bopæl	Indenamtspatienter	17	83	148
	Udenamtspatienter	16	84	51
Alder	0-18 år	15	85	26
	19-39 år	7	93	15
	40-59 år	32	68	38
	60-69 år	14	86	36
	70-79 år	15	85	55
	80 år eller mere	10	90	29
Modersmål	Dansk	16	84	192
	Ikke dansk	0	100	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	13	87	52
	Erhvervsudd./håndværker	13	87	53
	Videregående uddannelse	27	73	49
	Andet	13	88	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	19	81	159
	Pårørende	7	93	41
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	17	83	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	14	86	73
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	18	82	104
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	16	84	201

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	9	54
	2-3 besøg	98	2	128
	4-9 besøg	97	3	72
	Mere end 9 besøg	100	0	11
Ugedag	Mandag	94	6	35
	Tirsdag	100	0	59
	Onsdag	93	7	43
	Torsdag	98	2	57
	Fredag	98	2	49
Tidligere indlagt	Ja	96	4	170
	Nej	95	5	108
Søgt information	Har søgt information	93	7	68
	Har ikke søgt information	96	4	199
Køn	Mand	98	2	162
	Kvinde	93	7	119
Bopæl	Indenampatienter	96	4	212
	Udenampatienter	96	4	68
Alder	0-18 år	94	6	35
	19-39 år	92	8	25
	40-59 år	96	4	54
	60-69 år	90	10	51
	70-79 år	100	0	74
	80 år eller mere	98	2	42
Modersmål	Dansk	95	5	266
	Ikke dansk	100	0	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	80
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	71
	Videregående uddannelse	95	5	66
	Andet	100	0	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	228
	Pårørende	96	4	54
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	94	6	32
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	98	2	86
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	95	5	164
Afdeling i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	96	4	282

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre 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 begrundet 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
Hjertemedicinsk Børneambulatorium B

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der var ventetid på ca. 20 minutter - det var ok.

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



1. gang ca. 25 min. ventetid. 2. gang ingen ventetid.

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



Patienten er kun 3 år.

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



Første gang kom sygeplejersken for at måle, veje, tage Ekg, og så blev vi fulgt hen til venteværelset igen indtil en anden kom og fulgte os til scanning.

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



Når patienten er et meget lille barn - på flaske - er sove og spisetider vigtige, derfor er lang ventetid generende.

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



Der kan forekomme lang ventetid, især når barnet ikke er så gammelt at det forstår hvorfor vi venter.

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



Første gang ventede vi en halv time. Anden gang var der ingen ventetid.

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



Under 10 minutter.

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



Vi har været der 1 gang. Vi skulle til andre undersøgelser og kom til med det samme, før tiden endda.

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

Var lægerne velforberejete, når du møjete dem i ambulatoriet?



Meget forberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Han kom senere.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Generelt pga. tidspres.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



I et enkelt tilfælde virkede lægen ikke forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 9

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



Generelt pga. tidspres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Det var meget forskelligt for de forskellige læger. Bedst var læge NN.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Det virkede i hvert fald som om de havde styr på deres job og udførelsen af det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Virker positiv og forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Vi har kun positivt at sige om personalet i Børneambulatoriet. Alle, vi har været i kontakt med, har virket kompetente og meget venlige

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand




Utrolig børnevenlig - havde arrangeret tegnefilm.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand


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

 *Ventede i lang tid til røntgen. Blev sendt hjem igen efter at have ventet i ca.45 min. fordi systemet var brudt ned. Og det er ikke så sjovt når man er 3 1/2 år gammel. Og man som forældre skal på arbejde igen, for så at skulle afsætte et par timer en anden dag, som så gik godt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år


Køn: Mand

 *Nogle gange synes jeg ventetiden er lang fra EKG til lægen kommer ind på stuen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år


Køn: Kvinde

 *Ja, men det var jo en periode på næsten 2 måneder, så det betød ikke meget med ventetiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

 *Jah, det gjorde i nogle tilfælde og i andre var der for lang tid imellem hver undersøgelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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



Fra lægen - generelt pga. tidspres.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Vi har kun været i kontakt med NN, som vi synes er meget professionel og behagelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Generelt nej, men læge NN er meget god til at informere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Ja, kort og godt: patienten fejlede ikke noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Da 'vores' læge første gang skulle forklare os om vores søns hjertefejl, gav han sig god tid til at forklare og tegne situationen for os, så vi vidste nøjagtigt hvad han mente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Har kun talt med en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Vi er tilknyttet én bestemt læge hvilket vi er meget glade for.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Vi snakker egentlig kun med ham der scanner hjertet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?










Ja vi havde aftalt kontrol 1 gang om året i forbindelse med fødselsdatoen, men i år gik der 1 1/2 år inden, uden jeg vidste besked.

Respondentens svar: Både og


Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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


-  *Praktiserende læge ved ikke ret meget om special sygdomme - usikker omkring det. Skejby Sygehus er super specialiseret inden for fx hjertefejl osv.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Ej relevant, da det drejer sig om vores barn. Vores egen læge er således kun involveret på 'informationsniveau'. 'Din sygdom' bør ændres til: 'Dit barns sygdom'.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Da NN hjertefejl blev opdaget blev vi henvist osv. Siden har vi ikke fornemmet at der har været noget 'samspil'.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Vi er meget tilfredse med informationen vi får fra børnehjertecenter i Odense. Vores praktiserende læge har intet med vores børns sygdom at gøre.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Vi har været i ambulatoriet som følge af knoglemarvs transplantation, minus komplikationer.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Vores egen læge er ikke inddraget i forløbet vedr. vores søns sygdom, da han er henvist fra Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Vores praktiserende læge har ikke været involveret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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

 *Vi er meget tilfredse med den behandling vi får. Det ville være en god idé, at indkalde til næste tid umiddelbart efter sidste besøg eller i hvert fald mere end de nuværende 2-3 uger før, da man så bedre kan planlægge sit arbejde, ferier osv.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi jeg aldrig har været i tvivl om min søns tilstand, når jeg kom hjem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi den er bare den bedste jeg har været udsat for!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Enestående.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Vi har altid fået en utrolig god behandling. Tak for det.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Ventetid er at forvente - alt andet var/er i top.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg oplevede at vi var ventet. Vi blev mødt, set og hørt. Rigtig Godt!*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *I reddede vores Datter! Vi har kun enestående roser til jer alle på Skejby Sygehus. Alle 'forstår' én og de problemer som følger med en hjerteoperation. TAK.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vi er meget tilfredse med den behandling vi får. Vil dog gerne indkaldes i lidt bedre tid til undersøgelserne, så vi bedre kan planlægge arbejde m.m.. Vi har forstået at tiden alligevel reserveres ved foregående undersøgelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


 *Jeg giver 4 stjerner fordi det de sidste par gange har været den samme læge + ventetiden har været rimelig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes at personalet er dygtige til deres job. Og så vil jeg give lidt ris/gode idéer: at indkalde børn fra 1-3 år skal lægges udenfor deres soverytme/tid fx før kl.12:00 og efter kl.14:00.*

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

 *Professionel og venlig behandling.*


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

 *Flinke.*

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

 *Meget svingende kvalitet. Givet 4 stjerner, men svingende fra 2-5 afhængig af lægen.*


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

 *Manglende kommunikation imellem A3 ambulatoriet og Odense Børnehjertecenter. Har selv måttet kontakte sygehuset for at komme til kontrol-scanning begge gange.*


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

 *Vi har aldrig haft problemer. Personalet har altid taget imod os med et smil.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Generelt er vi godt tilfredse. For os er det vigtigt, at vi hver gang kan få den samme læge - i dette tilfælde drejer det sig om ham der opererede vores barn. Han var dengang usædvanlig dygtig i hele sin fremtæden, den måde han rådgav os på - endda på en fridag! Så ham beundrer vi meget og er meget trygge ved.*


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

 *Fordi vi altid har været meget tilfredse, og fordi I har kontrolleret vores datter når vi havde den mindste bekymring omkring hendes hjertefejl.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


 *Imødekommende, venligt personale (sygeplejersker + kardiologer). Man kan mærke at lægerne er fagligt dygtige og ikke mindst interesserede i den enkeltes specifikke diagnose. Alle er gode til at håndtere børn på alle niveauer = taler ikke blot 'om' dem, men også 'med' dem.*

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

 *Vi har altid fået en god behandling. Læger/sygeplejersker er dygtige og positive. NN har aldrig været bange i forbindelse med undersøgelser.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg har givet 4 stjerner fordi man kan jo altid blive bedre - tingene ændrer sig jo hele tiden. Og man skal som læge dygtiggøre sig selv hele tiden. Men vi var tilfredse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg tænker på hele Skejby Sygehus behandling. Både i I, A3 og B har vi fået en enestående behandling, og det er vi meget taknemmelige for.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Det er ok.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vi føler os i helt trygge hænder i Børneambulatoriet - vi er blevet modtaget og behandlet godt. Som forældre er det meget meget vigtigt at man har tillid til de mennesker, der har at gøre med ens lille guldklump. Vi stoler på at personalet i Børneamb. træffer de beslutninger som er bedst for vores lille søn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi de er utrolig børnevenlige og havde arrangeret alt så vi kunne forholde os i ro - og det kunne vores barn selvfølgelig også mærke, hvilket også giver ham ro.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *I starten blev vi mødt af for mange forskellige læger, som ikke så ens på tingene, hvilket virker forvirrende og bekymrende.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Alt forløb fint - der ku´ måske godt ha´ været lidt mere fokus på den 2-årige patient.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Stort set 100% godt. Måling af blodtryk er blevet glemt enkelte gange. Stor ros til alle ansatte for stor professionalisme/faglig dygtighed og menneskelighed*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *De fleste læger er rigtig gode til børn - stor ros til den indsats!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

Kommentarer til
Pacemaker/ICD ambulatorium B

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Ofte lang ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ja næsten præcis efter indkaldelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Kun på at komme hjem igen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Søde, rare, en dejlig behandling

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ofte før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fin behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Én gang ventede jeg i 3 timer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kan ikke huske tilbage for et år siden. I oktober kun ca. 10 min. ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



2 forskellige gange: ingen ventetid. 3. kontrol: ventetid på en time - vist nok pga. sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



En enkelt gang var jeg blevet indkaldt den forkerte dag, men ellers har jeg kun én gang ventet i ca. 60 min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



En lille times ventetid kan være ubehagelig set i relation til rutebilernes afgangstider.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Da der aldrig er mange i venteværelset, føler man at der er harmoni i indkaldelserne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Man venter kun på taxa.


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *2 gange: aldeles velforbereede. 3.kontrol: uforberede, uden kendskab til journalens indhold.*


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

 *Den kittelklæde i hvidt siger gerne: 'God dag'.*


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

 *En del journalstudie.*


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

 *Det var helt professionelt.*


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

 *Almindelige og dejlige mennesker, både læger og sygeplejersker.*


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

 *Der blev altid spurgt til netop mig, det var positivt.*

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

 *Der er lidt flimmer - kom igen om et 1/2 år.*

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

 *Har sikkert mange gøremål.*

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

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



Ja, en dejlig afslappet atmosfære.

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



Jeg kunne ikke få bedre læger eller sygeplejerske.

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



De sagde ikke meget. Jeg spurgte ikke.

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



Jeg blev ikke spurgt om noget.

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



Absolut interesseret læge + personale.

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



Patienten er 85 år og siger normalt ikke ret meget.

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



Ingen samtale, men hilste da på hinanden.

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



De lyttede - jeg ved ikke med interesse.

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



Ja, man fik den følelse at vedkommende læge lyttede og gav råd.

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

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



Altid søde, forstående og rolige i deres arbejde.

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



Gode!

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



Meget omhyggelig.

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



Gav indtryk af kompetence.

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



Jeg er blevet behandlet godt og trygt af hele personalet.

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



Virkelig gode!

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



Snakker meget - dette giver en meget afslappende atmosfære - rart.

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



Ja, man møder smil og det har stor betydning, fordi man nemt bliver nervøs for hvad der sker.

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



Da jeg nu har en speciel pacemaker, er det tit de må hen og spørge en anden, men de siger, at nu må jeg ikke blive nervøs, men det virker ikke helt betryggende.

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



Jeg er ikke klar over om de grønklædte er læger, men virker kompetente og meget flinke - alle kvinder.

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



Ja, de tager sig godt af en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 11

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



Maskineriet drillede lidt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



Fik gode oplysninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Der blev givet en fyldig information - på egne spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg kunne vel have spurgt noget mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Sygeplejersken yderst kompetent og heldigvis den samme ved de 3 kontroller.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Det var den samme læge hver gang.

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



Ja - var der tvivl blev der altid tilkaldt en anden læge og sagen blev drøftet i fælleskab med mig.

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



Kan ikke huske.

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



Spørger ikke så meget.

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

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?













Pacemakeren har ikke den effekt der var forudset.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

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

-  *Det er længe siden, min egen læge har været indblandet i denne del af min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Mener ja, men ved det reelt ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har ingen viden om praktiserende læges opfølgen på mine sygehusbesøg.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Alle kommentarer samlet under et: Jeg fik den første pacemaker i 1994. I alle de år jeg er kommet på Skejby Sygehus kan jeg ikke andet end rose den enestående modtagelse og behandling - både ved indlæggelse og ambulat. Tusind tak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Manglede underretning om sygdom og pacemaker transplantation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har hele tiden fornemmelse af at der er god kontakt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Egen læge spørger aldrig om noget. Han siger blot: 'Du er gammel'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Men det er udelukkende praktiserendes fejl.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Den praktiserende læge får ikke udkrivningsbreve fra Ambulatorie kontrollen. Journal er oplyst, men jeg har fået oplyst det skyldes jeg er gruppe 2 patient.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Går jævnligt til kontrol hos egen læge og får taget blodprøver.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg kunne godt ønske mig, at der ikke gik så lang tid, inden min læge fik besked om forløbet af min undersøgelse i ambulatoriet. Det er lidt forkert at min læge efter ca. 1 måned ikke kan fortælle mig resultatet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er lidt usikker på hvor meget min egen læge fik at vide - men min læge har altid spurgt om resultaterne af mit forsøg på ambulatoriet. Så måske burde jeg sætte kryds i 'ved ikke'.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Min praktiserende hjertelæge modtager 'besked' fra sygehuset, men min 'almindelige' praktiserende læge får intet. Kan det ikke lade sig gøre at sende til dem begge? Jeg har sagt det flere gange ved modtagelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



For et år siden blev mine tabletter doseret om, da jeg var til hos kontrol hos jer. Jeg syntes jeg blev dårligere og gik til læge nogle gange. Min læge kontaktede Skejby Sygehus, men fik intet svar. Senere i forløbet besvimede jeg og blev indlagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Venligt og hjælpsomt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har været tilfreds med behandlingen - ikke noget at klage over. Flinkt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi et enestående resultat fordrer, at det kan sammenlignes med noget tilsvarende og den viden/baggrund har jeg ikke.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Vi har ikke haft noget at klage over. Vi er tilfredse og taknemmelige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



For god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det har været enestående de få gange vi har været der.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Mine besøg i ambulatoriet har på alle måder været gode oplevelser. Personalet er venligt og imødekommende og tiderne overholdes fint.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg var lidt i tvivl om 3 eller 4 stjerner, men når 'alt kommer til alt', og efter mange års erfaring valgte jeg 4.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Har altid fået en god behandling og er altid blevet mødt med et godt humør.

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



Jeg er 92 år den 9/2 2004 og hører ikke så godt, men får en god behandling hos jer.

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



Jeg havde en fantastisk oplevelse den 30.10.95 på Skejby Hospital. Efter 18 års uvished om hvad der var galt med mig, hvor jeg havde haft det rigtig skidt, fandt man endelig ud af, at det jeg skulle have, var en pacemaker: den medfølelse og medlevelse jeg mødte fra alle, det var både læger, sygeplejersker og professor NN, vil jeg aldrig glemme. Det gav mig et nyt liv - derfor de 5 stjerner.

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



Jeg synes I gør et godt stykke arbejde.

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



Mit tilfælde er jo ikke så indviklet: kun at få målt strøm på pacemaker 1 gang årligt. Derfor ikke oplevet det helt store, men har kun ros til det jeg har oplevet i ambulatorium b.

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



Tilfredshed.

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



Da jeg havde været indlagt skulle jeg til kontrol hos jer. Jeg blev hurtigt kaldt ind til en ekstra kontrol. Da jeg kom anden gang, spurgte ingen hvorfor jeg allerede kom igen, men der stod ikke spor i hans papirer om sagen. Problemet er at mit hjerte slår ekstra slag. Jeg synes jeg har for mange forskellige læger.

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



Præcision plus faglig kompetence - venligt og dygtigt personale.

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



Fordi jeg er fuldt ud tilfreds.

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



Bliver godt modtaget og behandlet, for mig at se meget fagligt korrekt.

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



Personalet har været venligt, givet sig tid til at lytte og til at vente, selvom jeg er temmelig langsom med af- og påklædning. Der har vist sig 'hen ad vejen', der var ting jeg 'skulle have spurgt om', men jeg kendte ikke spørgsmålene.

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



Jeg har i de sidste 18 år været i forbindelse med andre amb. og afdelinger (4stk.) og synes at Skejby Sygehus er det bedste af dem alle! Bedste atmosfære, bedste information, mest venlighed og seriøsitet.

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



Jeg har ingen klager.

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



Jeg kan ikke give andet end ros.

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



For god behandling.

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



Alle er venlige og har tid til at høre på mig og tale med mig - så derfor 5 stjerner.

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



Alligevel mange forskellige læger.

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



Jeg ville ønske at det var samme personale: læge og sygeplejerske hver gang. Men alle er særdeles flinke

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



Jeg er godt tilfreds og føler en tryghed på den måde jeg behandles.

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



Jeg har flere sygehus-ophold på grund af blodpropper på andre sygehuse, men den i Skejby var bedst.

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



Jeg har fået en rigtig fin behandling og I skal have al den ros jeg kan give, også en tak til den afdeling jeg var indlagt på, det hele fungerede til et ug.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



5 stjerner kan vel aldrig gives, men de 4 stjerner med pil op ad holder fint.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har meget gavn af min pacemaker - iflg. aflæsning.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Tilfredshed med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi jeg synes 'godt' er det rigtige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg er altid blevet behandlet godt hos jer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi jeg synes både læger, sygeplejerske og andet personale er dygtige, venlige og giver tid, hvilket er meget betryggende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fordi den travlhed der er på dette fremragende hospital overhovedet ikke kan mærkes på den dygtighed der udøves af såvel læger, sygeplejerske og øvrige ansatte. Det er ganske enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi I skal have ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg vil gerne at alle vil gå efter netop mig og min sygdom + tilstand, så man ikke føler det er et samlebånd.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er lidt utilfreds med at det ikke var den læge, der var nævnt i indkaldelsesbrevet, der gennemførte undersøgelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Der var ikke noget at klage over.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det skyldes flere ting, men især den måde personalet behandler én på, der er ingen stjernenykker. Jeg blev sendt til operation, lægen som opererede mig vandt hele min tillid på den måde han præsenterede sig på: god dag, mit navn er NN. tak for det NN. Fint hospital.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Har altid fået en venlig og hjælpsom behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ros!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



God behandling!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lyt lidt mere til patienten.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Gode og hyggelige sygeplejersker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Altid venlighed!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Venlighed og forståelse, også når jeg en enkelt gang er kommet uanmeldt pga. smerter, utryghed, er der blevet taget godt imod og undersøgt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi behandlingen var dygtig og saglig - sådan at man som menigmand kunne forstå hvad der blev sagt til en.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har taget sig godt og kærligt af mig!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg følte mig godt behandlet. Personalet er godt forberedt og venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



At de ikke helt har forstået hvilken medicin jeg får - jeg afleverer jo en medicin seddel hver gang.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


Kommentarer til

Hjertemedicinsk ambulatorium B

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Ved to af mine besøg ventede jeg ca. en time på at komme ind. Det finder jeg generende.*

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

 *De sidste 2 gange kom jeg ind før tid, ca. 5-10 minutter efter jeg havde meldt min ankomst.*

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

 *2 af de 5 besøg medførte ventetid på op til en time.*


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

 *Jeg har kun været der en gang.*


Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Jeg føler at jeg altid er kommet ind til tiden.*

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

 *Jeg var fastende til undersøgelsen og nervøs - derfor var 25 min. lang ventetid*


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

 *Alt var egentlig ok.*


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

 *Skulle vente lidt for lang tid.*

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

 *Skulle jeg en enkelt gang vente på at blive 'kaldt ind' til undersøgelse - er der altid en undskyldning fra personalets side og lægens.*

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

 *5 minutter er ingen ventetid.*

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



Der er for lang ventetid + ventetid efter man er kaldt ind, fået taget div. test og til lægen kommer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid er ok og må accepteres på sygehuse generelt - alt kan ske!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Én ud af 6-7 gange har jeg ventet i 10 min. Ok!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ventetid på godt en time er i overkanten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg mener ikke det er generende at vente 15-20 min. - der er jo både læsestof og væske at drikke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ventede i lang tid, men det var ikke generende!

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ventede delvist afklædt i 20 minutter på den relevante læge, som udeblev uden meddelelse herom. Den herefter fremmødte læge var ok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ja altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har flere gange oplevet, at lægerne ikke har haft den fornødne tid til at forberede sig via min journal der d.d. er omfangsrig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Som regel blev journalen skimmet imens sygeplejersken monterede ledninger m.m

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ellers har de en forbløffende god hukommelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det kan jeg ikke bedømme.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det mener jeg - ellers har man jo selv lov til at sige hvis der er noget de har glemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja jeg kan kun sige godt om dem jeg har talt med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Men det var når jeg ventede på lægen, efter at sygeplejersken havde været der, at ventetiden opstod.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det var en sygeplejerske og en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke talt med en læge.

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



Meget fortravlet.

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



Altid imødekommende og venlige.

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



Lette at tale med.

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



Jeg er tilknyttet én læge. Denne læge kender hele mit sygdomsforløb og er altid velforberedt.

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



De havde læst lektien.

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



Søde og venlige.

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



Ja - og god til at informere.

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

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



Ja de tager sig altid god tid til at snakke med én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



På operationsbordet sagde lægen ét og skrev noget andet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



I høj grad - var der god tid til at høre på mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Nogle mere end andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja og lægen hørte hvad vi sagde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja meget alvorligt. Jeg fortalte om et problem i forbindelse med ICD-kontrol og 5 minutter senere scannede NN mit hjerte. Alt OK.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Rigtig meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lyttede og stillede spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Absolut - og det giver stor tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke talt med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ved mit første besøg var lægen meget opmærksom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen lytter altid og er meget betryggende for patienten at tale med. Tillige bliver jeg altid inddraget i beslutningerne om undersøgelse og medicinændring.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Venlige og humoristiske, selvom det var vanskeligt at stikke i mine vener.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Plejepersonalet er dygtige til deres fag. At det er rutine mærker man ikke som patient. Der er altid et smil og medleven i patientens sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De virkede velforberedte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Vi var trygge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Altid veloplagte og gode til at tage imod familien.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Da jeg har været indlagt op til flere gange, synes jeg det er imponerende at de kan huske én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Jeg mærkede ingen usikkerhed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Manglende kommunikation mellem røntgen og afdeling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Plejepersonalet på B ambulatoriet er meget dygtige og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



I et tilfælde måtte vi vente på lægen der var optaget andetsteds.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var måske 5 minutters ventetid, men det var bare rart, så kunne jeg nå at fordøje oplysningerne, inden jeg skulle have nye.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetid under 15. min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var hverken røntgen eller prøver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man bliver hentet direkte på afdelingen og kørt til div. undersøgelser. Det går godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



En sygeplejerske kom og sagde at der var en lille forsinkelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har været udsat for at vente på lægen i op til 20 minutter efter sygeplejersken havde været der.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har kun oplevet 'lidt' ventetid v. blodprøvetagning - betyder intet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Accepterer altid ventetid på sygehuse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fik kun foretaget scanning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ved et par besøg har der været lidt lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget lidt ventetid. Det var ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde












Vi ventede to timer på at personalet skulle komme igen efter undersøgelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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

-  *Sommetider har jeg den fornemmelse at lægerne har meget travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der har været ekstra kontrol, når man har fået nye tabletter i forbindelse med sygdommen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes ikke der er megen snak om mit tilfælde, jeg kommer jo akut for at få kontrolleret min ICD.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Den læge, NN, som undersøgte mig, tog sig god tid til at fortælle mig nøjagtigt hvad jeg er opereret for og det betød meget for mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *For lidt information om bivirkninger af medicin som var voldsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var lidt forvirret efter min undersøgelse, så jeg føler måske at jeg mangler at lægen kunne se at jeg ikke fattede helt hvad han sagde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Jeg er godt informeret, og det er stort set kun småting, jeg skal have mere information om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ikke om bivirkning af fx magnyl daglig, der ifølge Århus Kommune Hospital L2 blev årsag til blødende mavesår (november 2003).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fin information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Informationen=god, men der kom mange spørgsmål efterfølgende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget fint!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg fik svar på meget, men skal også efterfølgende vente på svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ville gerne vide om min træthed og mine bens svigten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand













Meget fin information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Ja, jeg synes at jeg har fået en god behandling af de personer jeg har talt med.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Nogle mente at blodfortyndende medicin var nødvendigt - andre at det ikke var afgørende - det relative - en information der også blev givet til Århus Kommune Hospital afdeling L2.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Talte ikke med forskellige ansatte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Lægernes forklaringer var noget divergerende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *På operationsbordet sagde lægen et og skrev noget andet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Mit kontrolbesøg er kort og ukompliceret, så der er ikke brug for forskellige kontakter.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Og svarede ærligt hvis der var noget de ikke vidste.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Megen ventetid og forvirring i monitor afdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Altid veloplagte og friske. De kan bare det 'gylle'.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Det var jo 1.gang

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ja den virker seriøs.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg opfatter ikke mig selv som syg. Jeg er en mand med en hjertefejl og ikke en hjertefejl med en mand.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Specielt de sidste 3 gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fik brev 22.10.03 om INR-værdi på 2,9 Uændret. Marevan-behandling til næste blodprøvekontrol 19.11.03. Utryk da laboranten sagde behandlingen skulle mindskes når INR=ca.3. Brev 05.11.03 om at egen læge kan genhenvise til B ambulatoriet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Regelmæssig kontrol.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand




Somatik: enestående.

Psyke, socialmedicin: helt fraværende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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

 *Henvisende læge ønskede én undersøgelse, men hospitalet valgte en anden, som ikke kunne gennemføres, hvorfor jeg nu er indkaldt til en ny undersøgelse.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg er selv speciallæge. Min egen læge er ikke involveret.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det tror jeg nok.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Meget lidt aktiv, men fuldt orienteret.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Vil gerne have bivirkningen af min medicin at vide?*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Samspillet mellem MI, Kommunehospitalet perfekt, men mangelfuldt i forhold til min egen læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja der er en god kommunikation.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ingen - alt perfekt for mig.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Har endnu ikke kontaktet egen læge. Afventer blodprøvekontrollen 19.11.03 på klinisk-kemisk afd. Skejby Sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Vores læge er altid velorienteret via EDB informationer fra Amt/blodbank etc.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det er vanskeligt at vurdere, da man ikke er bekendt med hvilke oplysninger der cirkulerer mellem parterne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der har indtil videre været god kontakt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Altid, det fungerer bare godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De har været meget hurtige til at kontakte min egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fint fra Skejby Sygehus men svigtende fra prak.læge - ikke alle instrukser følges!

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Udfra tidligere indlæggelse på Amtssygehuset henviste egen læge til Skejby Sygehus (afd.B). Jeg synes lægerne på afd.B bør skaffe journaler der ligger til grund for en henvisning. Det ville spare tid og ressourcer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min egen læge er ikke indblandet i aktuelle problemstilling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg ved ikke rigtig om de har snakket/skrevet ordentligt sammen, men om det er jeres eller min læges skyld?

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Det er vel generelt på lægehuse (recepthuse).

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det har jeg ikke været orienteret om.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand











Min egen læge er ikke så god til at kontakte jer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Plejepersonalet virker behageligt, kompetent og velforberedte. Lægerne virker kompetente, interesserede, dygtige og behagelige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Man kan diskutere om afdelingen skal tage sig af afledte forhold vedrørende angst, tilbagevenden til arbejde, forhold til ægtefælle og børn etc. På trods af at det ikke blev berørt: 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg var godt tilfreds med den behandling jeg fik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ikke noget at pege fingre af. Dog en smule svært med nogle af spørgsmålene, da de første besøg var vedr. min datter og det sidste besøg pga. graviditet - jeg skulle have scannet fostrenes hjerter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi lægerne virker kompetente og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Eneste kritikpunkt er ventetiden ved seneste besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Alle personalegrupper= og venlige. Præsenterer sig med navn og stilling, man føler sig utrolig godt behandlet*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg får en kompetent og grundig behandling. Jeg fornemmer undertiden sygehusets stress + at jeg er lidt af en 'rutine-patient'. Jeg er helt tryk ved at blive undersøgt på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er blevet godt behandlet af venlige læger og plejepersonale.

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



Fordi de er så dygtige til deres arbejde. Tak.

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



Alt forløb meget professionelt - blev taget imod som mennesker og ikke blot numre.

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



Nogle undersøgelser gennemført af studerende.

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



Fordi: fra begyndelsen en god orientering om forretningsgangen, fornuftig løsning omkring indsættelsen af ICD.

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



4 stjerner gav jeg mest pga. den altid venlige og hjælpsomme betjening man møder hos kontorpersonalet.

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



Jeg er altid blevet modtaget med et smil, samt fået god og grundig oplysning om min sygdom + behandling.

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



Plejepersonalet var virkelig gode til at forklare, hvad undersøgelsen gik ud på. Læge NN var ligeledes helt fortrinlig god til at lytte og forklare. Jeg føler virkelig, at jeg fik den optimale behandling på afdelingen.

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



Intet at klage over.

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



Jeg synes, det generelt er et professionelt sygehus. Men det er for dårligt, når man har været patient igennem mange år, at man ikke har en fast kontaktlæge.

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



Behandlingen i Århus var enestående.

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



Det fungerer godt for undertegnede, ønske om bestemt læge er imødekommet, hvis praktisk muligt. Indtryk af høj ekspertise.

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



For mig er det et trygt sted at komme som hjertepatient. Sygeplejerskerne er utroligt søde og lyttende. Lægerne ser ofte kun symptomer og ikke mennesker. Lægen de sidste 3 gange har været enestående.

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



Pga. meget kvalificeret personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Køn: Mand



Det kan nok lyde som om jeg fedter for meget, men jeg er virkelig duperet af hvor hurtigt personalet arbejder når det gælder.

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



Det kan ikke være bedre. jeg er meget taknemmelig for måden jeg er blevet behandlet på.

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



Forkert PH-værdi i afdelingen for blodprøvetagning. Surhedsgraden for høj!

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



En ung læge brugte megen tid før han kontaktede en mere erfaren

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



De lader os vente for længe. Første gang jeg skulle indlægges ventede vi 5 timer inden der var nogle der sagde pænt god dag.

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



Venlige og imødekommende. Information, sygeplejersker samt læge.

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



Fordi jeg har fået en udemærket behandling.

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



Jeg har altid fået en god behandling. Under min fødsel for 2 år siden, fik jeg så meget opmærksomhed at jeg følte mig i trygge hænder. Lægerne og jordmoderen lyttede til mig og tog mig alvorligt. Jeg har kun ros.

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



Jeg synes det er sent på dagen at skulle møde kl.11:00 - fastede til undersøgelsen - når man som jeg bor langt væk. Men jeg er glad for at jeg ikke skulle vente i længere tid på at komme til.

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



Alt i alt godt tilfreds.

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



Fordi jeg følte mig meget godt behandlet.

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



Kan ikke få en bedre behandling.

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



Jeg synes virkelig jeg har fået en fin service.

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



Meget høflig og grundig behandling.

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



Er yderst tilfreds.

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



Rigtige gode til at forklare. Er meget grundige, det giver tryghed. Virker fagligt dygtige.

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



Enestående er et stort ord at bruge, men jeg er godt tilfreds.

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



Fordi jeg fik en god behandling. Venligt personale.

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



Man får lidt modstridende oplysninger af de forskellige læger.

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



Venlig behandling - personalet virker ikke forjagede.

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



Man bliver professionelt behandlet og personalet er altid så smilende og hjælpsomme

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



Fordi vi 'heldigvis' ikke besøger jer så tit - kun scanning af hjerte én gang årligt - (muskelsvind).

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Alt fungerede perfekt.

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



Henvist fra afd.Q2 pga. uregelmæssig hjerterytme og puls. Har fået fin besked om årsag til Marevan-behandling. Jeg er mundtligt af 1.res.lægen blevet lovet fortsat blodprøvekontrol og scanning af INR-værdien via Skejby Sygehus afd.B, men brev af 05.11.03 stemmer ikke overens med løftet. Underskrevet sekretær.

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



Fordi jeg er tilfreds.

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



Helt ekseptionel behandling. Afdelingen skal have endnu flere stjerner!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Fordi det er lidt forstyrrende at skulle vågne op i en seng ude på gangen og finde et toilet til påklædning i eget tøj. Det er småting i forhold til den gode behandling.

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



Jeg var måske ikke den helt rigtige at spørge, da det er første gang i hele mit liv, at jeg har haft brug for et sygehus, men det jeg var igennem, var til ug. Tak for det gode indtryk. 'Den heldige'.

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



Altid søde og venlige.

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



For god behandling, venlighed og medfølelse.

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



Jeg har en speciel sygdom, men de hjælper mig meget og jeg går aldrig fra Sygehuset, før jeg er helt tryk, ved hvad der sker. Og hvis jeg har brug for at snakke med min læge, er han der altid for mig.

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



Jeg følte mig tryk og godt behandlet.

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



Pga. et velfungerende personale, der vidste nøjagtigt hvordan tingene skulle behandles.

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



'Enestående' er vist ikke et udtryk man kan bruge i den sammenhæng. Alle virker meget professionelle. Det er meget behageligt at komme på Ambulatoriet.

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



Jeg har været tilfreds med såvel lægernes og det øvrige personales behandling. Det eneste der har været lidt generende, er den lange ventetid ved to af mine besøg.

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



Jeg mødte kun venlighed.

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




Hvis ventetiden flere gange ikke havde været så lang, ville det være 5 stjerner.

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




Er altid glad for at komme til tjek på ambulatorium B, men jeg savner at tale med lægen efter undersøgelsen, især når jeg har været i narkose.


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

 *Jeg synes at der er en god service og ingen ventetid. Håber det bliver ved, for det er rart for alle parter. Kunne måske godt give besked hvis lægen som man plejede at have ikke var der den dag, man skulle komme.*


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

 *Personalet på afdelingen var til 5 stjerner, lægerne til 3 - derfor 4 stjerner.*


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

 *Der mangler ofte stole i venterum. Årsag: konerne bliver hos deres mand - min venter i bilen.*


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

 *Søde og venlige personer, der har tid til at snakke og lytte.*


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

 *Ventetid betyder mindre når man til gengæld får en yderst kompetent behandling.*

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

 *Fordi det foregik seriøst og fagligt trygt.*


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

 *Under undersøgelsen af mit hjerte rådførte den undersøgende læge sig med en kollega. Det syntes jeg var meget betryggende.*


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

 *Måske kunne man kombinere undersøgelserne lidt mere?*

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

 *Jeg har altid følt mig veltilpas under besøgene. Jeg har fået svar på mine spørgsmål og fået lov til at ændre medicin - selv om jeg måtte tilbage på samme dosis!*

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

 *Da jeg har været indlagt mange gange og har fået god behandling. Jeg blev opereret 3 gange på 10 måneder, så jeg kan kun sige godt.*

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



Venlighed og hjælpsomhed i top.

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



Personalet virker dygtigt.

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



Fordi pleje og behandling er enestående.

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



Fin og god modtagelse, men undersøgelsen kunne ikke gennemføres. Så nu skal jeg til en ny undersøgelse - hvorfor ved jeg ikke.

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



Vores opfattelse er at nogle læger måske er under tidspres i.f.m den fornødne tid til at forberede sig via journaler. De faste sygeplejersker på hjertesvigt-klinikken er velforberejede - det er en god oplevelse.

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



Jeg går ud fra jeg har fået den faglige undersøgelse der skal til - det er jo teknikken der leverer resultatet

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



Det mest generende er ventetiden, og den 26.08.02 ringede både jeg og min læge for at få mig indlagt pga. smerter i hjertet. Dette var ikke muligt - så jeg kom på Amtssygehuset - det var træls.

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



Jeg føler mig tryk og velorienteret efter besøg.

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



Fordi jeg er utrolig tryk ved at blive holdt under kontrol af en utrolig, dygtig, faglig læge, som samtidig er fantastisk medmenneskelig. Og plejepersonalet er dygtig og selve atmosfæren på afd. er rolig og professionel. samtidig er det min mening at Skejby Sygehus 'hjertecenter er danmarks 'flagskib' indenfor hjerte området.

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



Det var en yderst professionel behandling jeg fik og særdeles venlig.

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



Jeg gav 5 stjerner fordi der på intet tidspunkt har været problemer. Jeg har oven i købet fået flyttet min tid, som jeg selv ville! Kanon!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Har været meget tilfreds og tryk ved behandling på afdelingen. Vil dog bemærke at jeg var meget utilfreds med den læge, der skulle have foretaget undersøgelsen sidst. Vedkommende var forvirret, uforberedt og der opstod misforståelser da lægen ikke hørte efter - klage er indsendt.

Lægen skulle lave en ultralydsundersøgelse af hjertet - varighed angivet til 30-60 min. Efter ventetid på 20-30 min. kom lægen, forvirret, med papirer i hånden, som vedkommende flygtigt så på. Lægen kom med spørgsmål, men ventede ikke på svar eller hørte efter mine forklaringer. Samtidig var en assistent i færd med at sætte paler på til EKG - der så omgående blev fjernet - scanning var overstået på 5 min. Jeg blev så henvist til monitor. Efter 15-20 min. ventetid kom en assistent og beklagede, at der desværre ikke var nogen monitor ledig, men jeg skulle komme et par dage efter!!

Jeg bad om at få en af de nye, da det kraftige bælte med den store tunge taske ikke kan hænge om livet på mig i flere døgn pga. mave/tarmlidelse - i øvrigt er bilturene fra min bopæl til Skejby Sygehus en stor belastning oveni. Jeg skal jo sidde klar i mit hjem og vente fra 2 timer før mødetiden samt efter undersøgelserne, så turen let bliver på 6-7 timer.

Og så må jeg bare bemærke, at turen fra min hjemby til Århus koster en hel del kroner for amtet - så lidt bedre tilrettelægning var at ønske. Jeg har flere gange tidligere haft monitor på, og fået det indtryk, at personalet altid skulle rende og lede efter én - siden 1999 har de beklaget sig over manglen på disse. Mon ikke det var billigere at forsyne afdelingen med det antal, de skal bruge, i stedet for at betale taxa for ekstra ture?


Jeg har spurgt min læge - som fuldt ud støtter mig i dette her - om en monitor ikke kan påsættes her på sygehuset - måske tilsendt fra Skejby (efter forespørgsel er det nægtet fra ambulatoriet i Skejby). For tiden magter jeg ikke turen derop, ligesom jeg ikke er tryk ved transporten med forskellige chauffører - nogle med foden på speederen - efter jeg sidste år var ude for en påkørsel af bilist og var sengeliggende 5-6 mdr, og ikke ude af mit hjem i 8 mdr. Jeg er stadig handicappet og kan kun færdes med rollator og kan ikke bruge den offentlige transport.

Efter henvendelse fra Skejby Sygehus bliver der nu foretaget ultralydsscanninger på mit hjemmesygehus. Jeg har kun ros til Skejby Sygehus. Jeg blev indlagt første gang i 1999 til hjerteundersøgelse og er meget imponeret over lægernes dygtighed. Jeg føler mig fuldstændig tryk og følger alle henvisninger. Derfor var den sidste undersøgelse en meget stor skuffelse, men man lærer... En senere henvendelse er blevet besvaret meget venligt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst


Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

 *Altid smilende og positiv. Når jeg er til undersøgelse føles det som om jeg er den eneste patient de har.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Meget god information både fra læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Sekretariatet glemte en gang at sende mig en ny tid selvom tiden var berammet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Behandles altid godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg er imponeret over den professionalisme der præger både læger og sygeplejersker. Tip top!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Altid venlige og smilende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Det er fortjent.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ved mit sidste besøg var jeg til 2 forskellige undersøgelser, og ved den sidste var jeg til ultralydsundersøgelse af mit hjerte. Og der oplevede jeg at de 2 læger stod og snakkede hen over hovedet på mig, uden at forklare mig hvad det var de sagde.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har altid følt mig tryk, og følelsen af at jeg er i 'centrum' - at der er tid til mig. Kan altid komme ind akut hvilket er vigtigt og en tryk.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Professionel, effektiv og empatisk ekspedition.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har givet 5 stjerner, da jeg synes det er en god afdelingen og ambulatorium B. Det er flinke og rare mennesker, altid hjælpsomme og smilende. I kunne måske have lidt mere plads i Amb.B, så man ikke skulle sidde så tæt, det er da helt galt når der er en kørestol.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg har fået.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Indtryk af kompetente læger, sygeplejersker og andet personale. Styr på tingene, meget venlige og imødekommende!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det er forvirrende når man ikke ved personalets stillingsbetegnelse, det kunne være rart ved præsentationen. Og man kan altid blive bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fagligheden ok!*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Har været rimelig tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Ser hjerteafdelingen som værende førende og lægerne er engageret. Dog forskellige læger og ventetider på disse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg synes mine besøg har været gode.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Uoplyst

 *Fordi jeg synes jeg blev godt behandlet af alle.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Eneste minus er at man ikke møder den samme læge hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Det fungerer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Havde tillid til lægerne af min behandling/operation.

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



1.nov.02: Overflyttet fra Århus Amtsygehus til Skejby Sygehus med en times varsel. Efter 15 min. udførte NN implant af pacemaker. Jeg ankom 1 dag for sent til pacemaker undersøgelse. Efter 10 minutters ventetid var undersøgelsen udført.

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



Jeg føler mig tryk ved både indlæggelse, og de 3 gange jeg har været på ambulatoriet, og ønsker at forblive under Skejby Sygehus

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



Fordi jeg var meget overrasket over den personlige omhyggelighed der blev vist. Det var første gang jeg var på hospital og det var på alle områder en positiv oplevelse.

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



Da jeg blev 'afsluttet' efter ultralyd scanning og pludselig mavesårsindlæggelse på Århus Kommnehospital (nov.03), og da blodfortyndende medicin samt udsættelse af hjerteoperation skulle samordnes og besluttes, ville det have været hensigtsmæssigt med en sidste konsultation i ambulatoriet i stedet for brev- og telefonkontakter!

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



Velfungerende og problemløs.

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



Der var ingen ventetid og lægen gik lige på og hårdt, og han talte et sprog som jeg kunne forstå.

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



Jeg er nordjyde. Skejby Sygehus er 'MIT' sygehus. Her er faglig ekspertise og et omsorgsfuldt personale. 'Godt' er nordjysk og betyder 'enestående'.

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



Alt ok.

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



Fordi jeg er meget tilfreds.

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

