

Nyremedicinsk Ambulatorium C Skejby Sygehus

3. måling

Nyremedicinsk Ambulatorium C

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. 389

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:

Nyremedicinsk Ambulatorium C, 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:

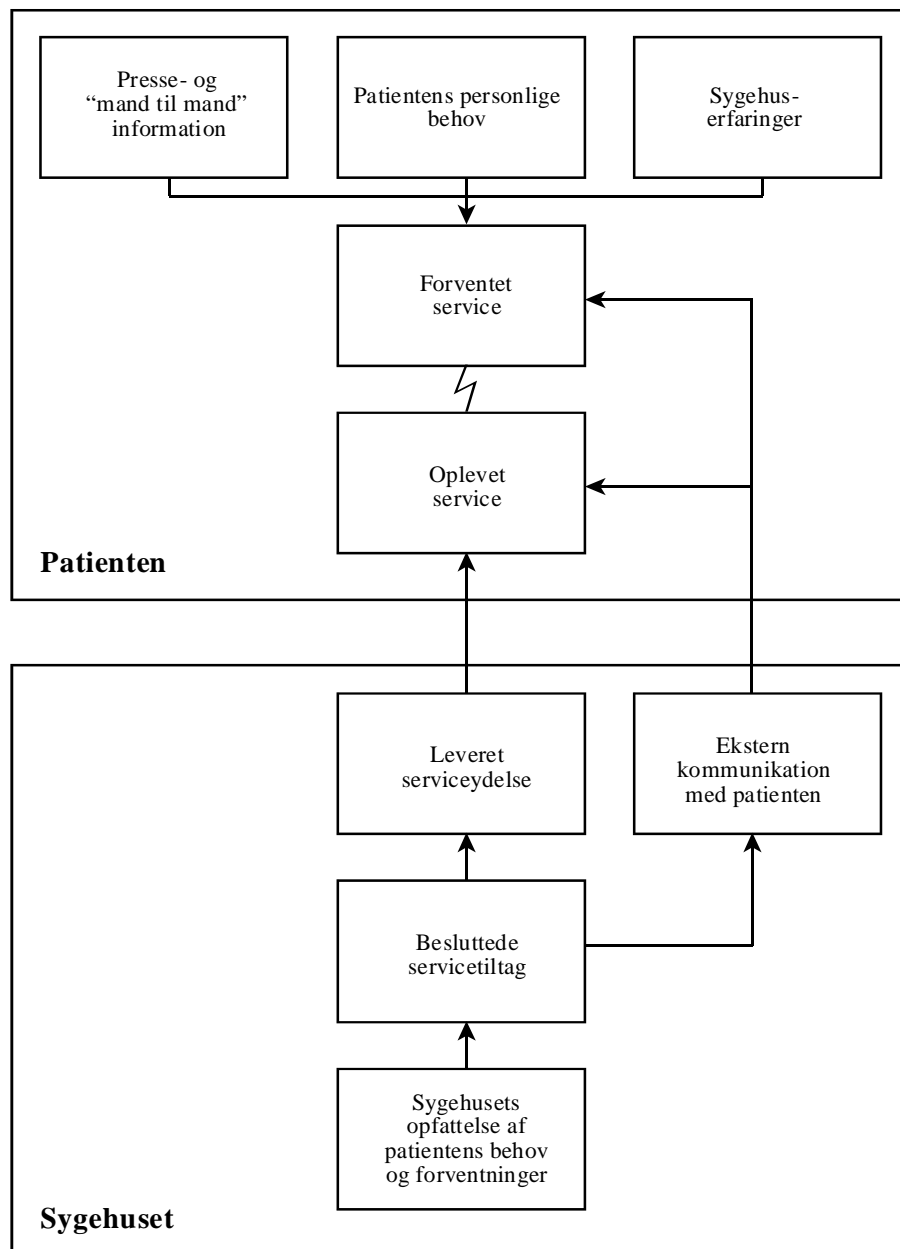
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 2003

Afdelingens speciale	Nyremedicin
Antal indlagte	1.749
Heraf akut indlagte	1.458
Heraf planlagte	291
Gennemsnitligt antal sengedage	6,7
Belægningsprocent	92,1
Antal senge	34
Enestuer	-
Tomandsstuer	5
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	6
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	10.372
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	1.560
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	19
Plejepersonalestillinger	112,07
Lægeseekretærstillinger	12,42
Samlet budgetramme	101,906

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Organisering	<p>Nyremedicinsk Afdeling C er en universitetsafdeling, der behandler patienter med medicinske nyresygdomme og blodtryksforhøjelse.</p> <p>Afdelingen modtager alle nyremedicinske patienter i Århus amt og har landsdelsfunktion for nyretransplantation med optageområde for Nordjyllands amt, Viborg amt, Ringkøbing amt og Århus amt.</p> <p>Til afdelingen er knyttet en hæmodialysesatellit på Randers Central-sygehus.</p> <p>Nyretransplantationsvirksomheden drives i nært samarbejde med Uri-nvejskirurgisk Afdeling K i Nyretransplantationscenter Skejby.</p> <p>Fysisk består afdelingen af to sengeafsnit, et hæmodialyseafsnit, et ambulatorium med et dagafsnit og et peritonealdialyseafsnit, en læge-/sekretær-/konferencegang samt et forskningslaboratorium.</p>
Sengeafsnit C1	<p><i>20 senge</i></p> <p>Afsnittet tager primært imod patienter med medicinske nyresygdomme, blodtryksforhøjelse, patienter i posedialysebehandling og patienter i dialysebehandling, når indlæggelse bliver nødvendig.</p>
Sengeafsnit C2	<p><i>14 senge</i></p> <p>Afsnittet tager primært imod patienter, der skal have eller har fået foretaget nyretransplantation samt andre patienter med svær immun-dæmpende behandling. Afhængig af pladsforholdene på afsnit C1 modtages også andre nefrologiske patienter.</p>
Hæmodialyse C3	<p>Foretager hæmodialyse på både akutte og kroniske patienter. Ud over egne patienter serviceres Århus Kommunehospital, Århus Amtssygehus, Skejby Sygehus's Afdeling I og B med hæmodialyse. Er hovedafdeling for satellitfunktionen på Randers Centralsygehus.</p>
Nyremedicinsk Ambulatorium	<p>Ambulatoriet består af tre funktionelle enheder</p> <ol style="list-style-type: none">1. Egentlig Nyremedicinsk Ambulatorium, der varetager den ambulante behandling af patienter med nyremedicinske sygdomme, som ikke modtager dialysebehandling, nyretransplanterede patienter og patienter med blodtryksforhøjelse.

2. Dagafsnittet, der behandler patienter, som kræver gennemført specielle procedurer, for-undersøgelser og overvågning som f.eks. knoglemarvsundersøgelse, nyrevenekateterisation og ambulante blodtransfusion. Ambulante patienter, der kræver overvågning, ligger også her. Nyhenviste patienter får skrevet journal og lagt undersøgelsesprogram i Dagafsnittet.
3. Peritonealdialyseambulatoriet, kontrollerer og oplærer patienter i ambulante peritonealdialysebehandling (posedialyse).

**Hæmodialyse-
sattelitafsnittet
på Randers
Centralsygehus**

Plejepersonalet hører under Randers Centralsygehus, mens den lægelige behandling styres fra Nyremedicinsk Afdeling C, Skejby Sygehus. Der er 2-3 gange ugentligt nefrologer (overlæger/afdelingslæger) til stede.

Afdelingen giver hæmodialysebehandling til kroniske ambulante patienter i stabil fase.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Nyremedicinsk Ambulatorium C**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	385	270
Alder		
0-18 år	2%	1%
19-39 år	24%	19%
40-59 år	36%	38%
60-69 år	20%	23%
70-79 år	14%	14%
80 år eller mere	5%	5%
Køn		
Mand	54%	55%
Kvinde	46%	45%
Diagnose		
Pre-dialyse	27%	28%
Nyretransplanterede	73%	72%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 70

Der er udsendt i alt 385 breve til ambulatoriepatienter på

Nyremedicinsk Ambulatorium C 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 270 skemaer, svarende til en svarprocent på 70. 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:

marts 2000 - 297 svar. (1. gang)

februar 2002 - 267 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
Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	297	267	270	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	4%	1%	1%	23%
2-3 besøg	3%	5%	7%	31%
4-9 besøg	32%	25%	33%	31%
Mere end 9 besøg	61%	68%	59%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	67%	61%	58%	41%
Nej	33%	39%	42%	59%
Alder				
0-18 år	2%	1%	1%	9%
19-39 år	22%	21%	19%	22%
40-59 år	43%	34%	38%	33%
60-69 år	20%	23%	23%	17%
70-79 år	10%	15%	14%	14%
80 år eller mere	3%	5%	5%	5%
Køn				
Mand	61%	58%	55%	45%
Kvinde	39%	42%	45%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	87%	89%	91%	90%
Udenamtspatienter	13%	11%	9%	10%
Modersmål				
Dansk	97%	95%	96%	96%
Ikke dansk	3%	5%	4%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	38%	31%	32%	33%
Erhvervsudd./håndværker	32%	33%	26%	27%
Videregående uddannelse	29%	31%	37%	33%
Andet	1%	5%	6%	7%
Søgt information				
Har søgt information	39%	41%	45%	36%
Har ikke søgt information	61%	59%	55%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	97%	95%	95%	90%
Pårørende	3%	5%	5%	10%

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

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en 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 Nyremedicinsk Ambulatorium C, Skejby Sygehus, november 2003

Spørgsmål (svar i procent af 270 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	48%	34%	16%	1%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	63%	31%	5%	1%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	73%	22%	3%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	91%	4%	0%	4%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	62%	22%	8%	8%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	78%	18%	3%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	67%	24%	3%	7%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	88%	9%	1%	2%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	41%	13%	12%	34%

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 Nyremedicinsk Ambulatorium C, 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					
	297	267	270			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	49%	49%	51%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	37%	37%	36%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	23%	23%	25%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	3%	5%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	34%	38%	33%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	23%	23%	21%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	24%	29%	29%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	14%	11%	10%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	42%	39%	38%	23%	11%	39%

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

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

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

Svar med forbedringsmuligheder

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

Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier

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

Sammenligning med forsigtighed

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

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

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

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

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

TABEL 7. Ventetid på Nyremedicinsk Ambulatorium C

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	289	266	267	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	11%	18%	17%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	44%	49%	48%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	37%	24%	26%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	8%	8%	9%	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 = 56	Antal = 63	Antal = 44	Antal = 37	Antal = 46
Ingen ventetid (eller før tid)	20%	17%	9%	22%	20%
Under 30 minutter	45%	54%	68%	41%	39%
Mellem 30 og 60 minutter	25%	21%	18%	32%	28%
Over 60 minutter	11%	8%	5%	5%	13%

5. Ventetiden i venteværelset

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

TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	261	249	251	8.924		
Kun en læge	3%	4%	6%	22%	43%	4%
2-3 læger	23%	24%	25%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	74%	71%	70%	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**Nyremedicinsk Ambulatorium C**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	247	242	237	8.924		
Ja	47%	44%	46%	21%	3%	49%
Nej	53%	56%	54%	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 Nyremedicinsk Ambulatorium C

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	292	261			
Fem stjerner (enestående)	26%	27%	24%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	60%	61%	63%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	12%	12%	13%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	1%	1%	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 vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Pårende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

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

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Service- og kvalitetscenteret

Tilfreds med
NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

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

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

Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

Antal læger (evt. cirka)

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

Ja Nej Ved ikke

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

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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 ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	2
	2-3 besøg	56	22	22	18
	4-9 besøg	52	31	16	86
	Mere end 9 besøg	45	39	16	150
Ugedag	Mandag	49	32	19	57
	Tirsdag	53	36	11	64
	Onsdag	49	37	14	43
	Torsdag	44	42	14	36
	Fredag	52	24	24	46
Tidligere indlagt	Ja	47	36	16	152
	Nej	51	32	17	113
Søgt information	Har søgt information	41	40	19	113
	Har ikke søgt information	56	30	13	141
Køn	Mand	54	34	12	147
	Kvinde	43	35	22	118
Bopæl	Indenamtspatienter	49	35	16	240
	Udenamtspatienter	52	26	22	23
Alder	0-18 år	0	50	50	2
	19-39 år	39	39	22	49
	40-59 år	41	38	22	101
	60-69 år	60	32	8	63
	70-79 år	66	26	8	38
	80 år eller mere	54	31	15	13
Modersmål	Dansk	49	34	17	251
	Ikke dansk	33	56	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	56	31	13	84
	Erhvervsudd./håndværker	53	35	12	66
	Videregående uddannelse	40	38	23	96
	Andet	53	27	20	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	48	35	16	252
	Pårørende	62	23	15	13
Diagnose	Pre-dialyse	68	26	6	34
	Nyretransplanterede	40	45	15	88
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	49	35	17	266

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	2
	2-3 besøg	71	24	6	17
	4-9 besøg	57	36	7	86
	Mere end 9 besøg	65	31	4	150
Ugedag	Mandag	58	33	9	57
	Tirsdag	66	31	3	62
	Onsdag	73	25	2	44
	Torsdag	62	30	8	37
	Fredag	73	24	2	45
Tidligere indlagt	Ja	68	30	2	154
	Nej	57	34	9	111
Søgt information	Har søgt information	57	37	6	114
	Har ikke søgt information	68	28	4	140
Køn	Mand	61	33	6	148
	Kvinde	67	30	3	117
Bopæl	Indenamtspatienter	62	33	5	239
	Udenamtspatienter	75	25	0	24
Alder	0-18 år	33	33	33	3
	19-39 år	51	39	10	49
	40-59 år	60	36	4	101
	60-69 år	71	26	3	62
	70-79 år	76	21	3	38
	80 år eller mere	69	31	0	13
Modersmål	Dansk	63	32	5	250
	Ikke dansk	60	30	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	68	25	7	84
	Erhvervsudd./håndværker	65	32	3	68
	Videregående uddannelse	57	38	5	96
	Andet	62	38	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	32	5	252
	Pårørende	77	23	0	13
Diagnose	Pre-dialyse	64	33	3	33
	Nyretransplanterede	70	29	1	91
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	64	32	5	266

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	2
	2-3 besøg	83	6	11	18
	4-9 besøg	78	19	3	86
	Mere end 9 besøg	70	28	1	148
Ugedag	Mandag	75	24	2	55
	Tirsdag	76	22	2	63
	Onsdag	67	33	0	45
	Torsdag	81	14	6	36
	Fredag	80	18	2	45
Tidligere indlagt	Ja	76	23	1	153
	Nej	73	23	5	111
Søgt information	Har søgt information	70	26	3	115
	Har ikke søgt information	80	18	2	138
Køn	Mand	77	20	3	146
	Kvinde	71	26	3	118
Bopæl	Indenamtspatienter	74	24	3	238
	Udenamtspatienter	83	17	0	24
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	72	24	4	50
	40-59 år	67	28	5	101
	60-69 år	82	18	0	61
	70-79 år	84	16	0	38
	80 år eller mere	77	23	0	13
Modersmål	Dansk	74	24	3	250
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	25	2	81
	Erhvervsudd./håndværker	78	21	1	68
	Videregående uddannelse	74	22	4	97
	Andet	71	29	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	23	3	251
	Pårørende	85	15	0	13
Diagnose	Pre-dialyse	78	22	0	32
	Nyretransplanterede	75	25	0	91
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	75	23	3	265

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	2
	2-3 besøg	100	0	0	18
	4-9 besøg	95	5	0	82
	Mere end 9 besøg	95	5	0	147
Ugedag	Mandag	94	6	0	54
	Tirsdag	93	7	0	58
	Onsdag	100	0	0	43
	Torsdag	100	0	0	37
	Fredag	91	9	0	45
Tidligere indlagt	Ja	97	3	0	154
	Nej	94	6	0	103
Søgt information	Har søgt information	97	3	0	113
	Har ikke søgt information	94	6	0	134
Køn	Mand	96	4	0	141
	Kvinde	94	6	0	116
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	0	231
	Udenamtspatienter	100	0	0	24
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	96	4	0	48
	40-59 år	97	3	0	99
	60-69 år	97	3	0	61
	70-79 år	92	8	0	36
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	97	3	0	242
	Ikke dansk	60	40	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	96	4	0	78
	Erhvervsudd./håndværker	100	0	0	66
	Videregående uddannelse	94	6	0	96
	Andet	92	8	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	0	245
	Pårørende	92	8	0	12
Diagnose	Pre-dialyse	94	6	0	32
	Nyretransplanterede	97	3	0	90
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	95	5	0	258

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	1
	2-3 besøg	71	18	12	17
	4-9 besøg	69	21	10	78
	Mere end 9 besøg	67	26	8	144
Ugedag	Mandag	68	19	13	53
	Tirsdag	71	19	10	59
	Onsdag	62	29	10	42
	Torsdag	69	29	3	35
	Fredag	70	26	5	43
Tidligere indlagt	Ja	66	27	7	146
	Nej	70	21	10	102
Søgt information	Har søgt information	67	25	7	107
	Har ikke søgt information	68	23	9	130
Køn	Mand	70	24	6	137
	Kvinde	65	23	12	111
Bopæl	Indenamtspatienter	67	25	8	224
	Udenamtspatienter	64	18	18	22
Alder	0-18 år	0	50	50	2
	19-39 år	66	23	11	44
	40-59 år	60	31	8	96
	60-69 år	80	15	5	59
	70-79 år	75	22	3	36
	80 år eller mere	58	17	25	12
Modersmål	Dansk	68	24	8	237
	Ikke dansk	38	25	38	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	70	25	5	81
	Erhvervsudd./håndværker	70	24	6	63
	Videregående uddannelse	63	24	13	86
	Andet	64	29	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	24	8	236
	Pårørende	58	25	17	12
Diagnose	Pre-dialyse	70	27	3	33
	Nyretransplanterede	68	26	6	84
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	67	24	8	249

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	100	0	0	2
	2-3 besøg	88	6	6	17
	4-9 besøg	77	20	3	86
	Mere end 9 besøg	79	19	2	151
Ugedag	Mandag	79	18	4	56
	Tirsdag	78	22	0	64
	Onsdag	80	18	2	45
	Torsdag	81	16	3	37
	Fredag	82	16	2	45
Tidligere indlagt	Ja	82	16	2	154
	Nej	75	21	4	112
Søgt information	Har søgt information	76	20	4	114
	Har ikke søgt information	82	16	3	141
Køn	Mand	82	14	3	147
	Kvinde	74	24	3	119
Bopæl	Indenamtspatienter	78	19	3	240
	Udenamtspatienter	88	13	0	24
Alder	0-18 år	0	33	67	3
	19-39 år	76	22	2	50
	40-59 år	81	15	4	101
	60-69 år	81	17	2	63
	70-79 år	81	19	0	37
	80 år eller mere	69	31	0	13
Modersmål	Dansk	79	18	3	251
	Ikke dansk	70	20	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	17	4	83
	Erhvervsudd./håndværker	82	16	1	68
	Videregående uddannelse	79	17	4	96
	Andet	67	33	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	18	3	253
	Pårørende	77	23	0	13
Diagnose	Pre-dialyse	85	15	0	34
	Nyretransplanterede	87	11	2	90
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	79	18	3	267

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	100	0	0	1
	2-3 besøg	88	12	0	17
	4-9 besøg	70	26	4	81
	Mere end 9 besøg	70	27	3	142
Ugedag	Mandag	65	27	8	52
	Tirsdag	75	25	0	57
	Onsdag	73	27	0	44
	Torsdag	68	27	5	37
	Fredag	76	24	0	42
Tidligere indlagt	Ja	70	27	3	150
	Nej	74	23	4	102
Søgt information	Har søgt information	66	29	5	110
	Har ikke søgt information	75	23	2	133
Køn	Mand	72	24	3	143
	Kvinde	70	27	3	108
Bopæl	Indenamtspatienter	70	27	3	229
	Udenamtspatienter	86	14	0	21
Alder	0-18 år	0	67	33	3
	19-39 år	60	36	4	45
	40-59 år	77	18	5	100
	60-69 år	70	30	0	57
	70-79 år	74	26	0	35
	80 år eller mere	83	17	0	12
Modersmål	Dansk	71	26	3	237
	Ikke dansk	67	11	22	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	68	28	4	79
	Erhvervsudd./håndværker	79	21	0	66
	Videregående uddannelse	69	26	4	91
	Andet	77	15	8	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	25	3	238
	Pårørende	77	23	0	13
Diagnose	Pre-dialyse	80	20	0	30
	Nyretransplanterede	73	24	2	86
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	71	25	3	252

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	1
	2-3 besøg	88	6	6	17
	4-9 besøg	88	11	1	84
	Mere end 9 besøg	91	9	1	152
Ugedag	Mandag	91	7	2	55
	Tirsdag	92	6	2	64
	Onsdag	89	11	0	45
	Torsdag	89	8	3	37
	Fredag	91	9	0	45
Tidligere indlagt	Ja	92	8	0	154
	Nej	86	11	3	110
Søgt information	Har søgt information	88	10	3	114
	Har ikke søgt information	91	9	0	140
Køn	Mand	89	10	1	148
	Kvinde	91	8	1	116
Bopæl	Indenamtspatienter	89	10	1	240
	Udenamtspatienter	100	0	0	23
Alder	0-18 år	33	67	0	3
	19-39 år	85	13	2	48
	40-59 år	88	10	2	101
	60-69 år	97	3	0	63
	70-79 år	92	8	0	38
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	90	8	1	249
	Ikke dansk	70	30	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	12	0	83
	Erhvervsudd./håndværker	99	1	0	68
	Videregående uddannelse	84	13	3	95
	Andet	93	7	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	251
	Pårørende	92	8	0	13
Diagnose	Pre-dialyse	94	6	0	35
	Nyretransplanterede	94	6	0	90
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	90	9	1	265

**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	100	0	0	2
	2-3 besøg	63	25	13	8
	4-9 besøg	56	26	18	62
	Mere end 9 besøg	64	18	19	97
Ugedag	Mandag	63	20	17	35
	Tirsdag	51	26	23	43
	Onsdag	66	24	10	29
	Torsdag	68	14	18	22
	Fredag	53	23	23	30
Tidligere indlagt	Ja	65	16	19	97
	Nej	58	24	18	79
Søgt information	Har søgt information	58	20	22	74
	Har ikke søgt information	67	20	13	94
Køn	Mand	56	23	20	103
	Kvinde	70	15	15	73
Bopæl	Indenamtspatienter	61	19	20	161
	Udenamtspatienter	64	36	0	14
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	60	20	20	35
	40-59 år	60	20	20	60
	60-69 år	59	27	14	44
	70-79 år	71	11	18	28
	80 år eller mere	63	13	25	8
Modersmål	Dansk	61	20	18	168
	Ikke dansk	71	14	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	68	15	17	66
	Erhvervsudd./håndværker	64	22	13	45
	Videregående uddannelse	57	19	25	53
	Andet	30	50	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	62	19	19	169
	Pårørende	71	29	0	7
Diagnose	Pre-dialyse	59	23	18	22
	Nyretransplanterede	70	12	18	57
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	62	20	18	177

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	6	94	16
	4-9 besøg	54	46	83
	Mere end 9 besøg	45	55	138
Ugedag	Mandag	57	43	47
	Tirsdag	36	64	58
	Onsdag	34	66	41
	Torsdag	59	41	32
	Fredag	45	55	40
Tidligere indlagt	Ja	35	65	133
	Nej	59	41	103
Søgt information	Har søgt information	47	53	100
	Har ikke søgt information	45	55	129
Køn	Mand	50	50	130
	Kvinde	41	59	106
Bopæl	Indenampatienter	47	53	214
	Udenampatienter	35	65	20
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	62	38	45
	40-59 år	44	56	88
	60-69 år	37	63	59
	70-79 år	48	52	33
	80 år eller mere	18	82	11
Modersmål	Dansk	46	54	224
	Ikke dansk	63	38	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	55	45	71
	Erhvervsudd./håndværker	34	66	62
	Videregående uddannelse	44	56	86
	Andet	62	38	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	45	55	225
	Pårørende	55	45	11
Diagnose	Pre-dialyse	56	44	34
	Nyretransplanterede	41	59	78
Ambulatorium i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	46	54	237

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	2
	2-3 besøg	72	28	18
	4-9 besøg	87	13	86
	Mere end 9 besøg	88	12	153
Ugedag	Mandag	89	11	57
	Tirsdag	91	9	64
	Onsdag	89	11	45
	Torsdag	86	14	37
	Fredag	78	22	46
Tidligere indlagt	Ja	90	10	155
	Nej	82	18	114
Søgt information	Har søgt information	85	15	115
	Har ikke søgt information	87	13	143
Køn	Mand	87	13	149
	Kvinde	87	13	120
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	243
	Udenamtspatienter	96	4	24
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	78	22	50
	40-59 år	87	13	102
	60-69 år	92	8	63
	70-79 år	85	15	39
	80 år eller mere	100	0	13
Modersmål	Dansk	86	14	254
	Ikke dansk	90	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	85
	Erhvervsudd./håndværker	90	10	68
	Videregående uddannelse	81	19	97
	Andet	100	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	14	256
	Pårørende	92	8	13
Diagnose	Pre-dialyse	89	11	35
	Nyretransplanterede	95	5	91
Afdeling i alt	Nyremedicinsk Ambulatorium C	87	13	270

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.


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Måske fordi jeg oftest kommer fredag eftermiddag. Om formiddagen er der længere ventetid.*


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

 *Jeg møder om eftermiddagen, derfor er der sjældent ventetid.*


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

 *Det varierer, da det godt kan give ventetid, at jeg vil have den samme læge.*

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

 *Alt for lang ventetid på lægen.*


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

 *I det store og hele er der ganske rimelige ventetider. Sygeplejerskerne er gode til at forklare evt. lange ventetider.*


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

 *Det er vigtigt at vide, at den tid patienten får til kontrol ALTID kun er et ca. tidspunkt.*


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

 *Meget ofte ventetid på mere end 1t og 20 min for at være til konsultation i 5 min.*

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

 *Kom hurtigt til, men måtte ofte vente op til 2 timer på hjemtransport.*

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

 *Opsæt venligst skilt om at henvende sig i information ved ankomst.*

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

 *Lidt ventetid.*

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



Det er jo altid 'træls' at vente. Men vi ved jo at der kan komme akutte patienter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



I nogle tilfælde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



De har været meget flinke til at tage hensyn til om man har travlt (arbejde).

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Nogen ventetid på lægen af og til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Pre-dialyse



Cirka 30 min. Der er blade og der kan vel næppe undgås ventetid. Gerne lidt nyere blade.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse



På nær 1 gang, hvor jeg ventede i 1 1/2 time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Der er generelt for lang ventetid fx er jeg blevet glemt plus de personer man havde en aftale med slet ikke kom (flere gange i træk).

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Man venter oftest længe.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Næsten altid ventetid. Ikke generende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede














Når man kommer langvejs fra føles 15 min. ventetid på sygeplejersken og 45 min. på lægen ret belastende.












Respondentens svar: Nej












Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


-  *Der går for lang tid i venteværelset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der er altid ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Sidder for længe, selvom man har tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ofte for lang ventetid efter at have talt med en sygeplejerske før lægen kommer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Mest i starten - p.g.a hastetal. Så kan det vel næsten ikke være anderledes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der er altid ventetid på mellem 30-45 min.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der er altid lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Alt for lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Nogle gange er der jo mange til kontrol, og så kan der være problemer med siddepladser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det skal siges, at jeg 'river dagen ud', bruger tiden til at læse, gætte kryds og tværs. Jeg glemmer nærmest tiden på den måde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Tog hensyn til ens arbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Det er rigtig flot, at der er så lidt ventetid i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg får altid en meget personlig velkomst, føler jeg aldrig venter mere end 5 min.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Langt de fleste besøg i ambulatoriet foregår uden generende ventetid, men selvfølgelig har der været 1 eller 2 gange hvor ventetiden var over 30 min, men det er ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det er meget sjældent, at jeg skal vente så læng, at det er generende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der har været ca. 1/2 times ventetid hver gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Det er nedværdigende at sidde på rad og række og vente på at blive kaldt ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det er lidt forskelligt, det går for det meste rimeligt hurtigt med at komme ind til en sygeplejerske, det er ind til lægerne der er lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det kan tage op til 4 timer at få taget blodprøver og snakke kort med læge og sygeplejerske.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der kunne godt gå lang tid fra sygeplejerske til læge og blodprøve.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Speciel lang sidste gang, normalt følges tidsplanen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *En aftalt tid bør respekteres af begge parter. Fx kl 9 er ikke kl 10.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Over middag ingen ventetid - om formiddagen altid nogen ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Når man ønsker at tale med læge NN, ved man at der er lidt mere ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ventetid på taxa.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg synes der ofte er for lang ventetid, jeg har et fuldtidsarbejde jeg skal passe.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kom for sent og kom til med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har 1-2 gange oplevet meget lang ventetid, normalt er ventetiden kort.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *De fleste gange har der næsten ingen ventetid været, men et par gange har ventetiden været over 30 min.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg synes at mere end en times ventetid før konsultationen er alt for længe.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Af og til er der lang ventetid på trods af tidsaftaler.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Når ventetiden har været mere end 45 min har jeg ofte spurgt personalet og fået at vide, at der var for få læger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle ugedage er der mange patienter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede

 *Få gange var der over en times ventetid, men ellers var det mest kun op til en halv time.*


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

 *Bortset fra et par gange med lang ventetid.*

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

 *En vis ventetid må forventes.*


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

 *Jeg skulle være der 9.30 og skulle få taget blodtryk mm af sygeplejersker + fået taget blodprøve. Jeg kom først ind til en læge lidt efter kl 12.30 (dvs. 3 timer!) og det synes jeg er uacceptabelt.*


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

 *Ventetiden på hjemmetransport for lang.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse

 *Der er ofte lang ventetid fra man har været hos sygeplejersken og til man kommer ind hos lægen, hvor man sidder og hænger på en dårlig stol i den kedelige gang.*

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

 *Jeg synes ofte, der er ventetid, men det er sjældent irriterende, da der er andre 'kendte' patienter at snakke med. Desuden planlægger jeg at have resten af dagen fri, hvilket gør ventetiden mindre stressende.*

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

 *Der er for meget ventetid.*

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

 *Dejlig atmosfære overalt.*

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

 *Korte og acceptable ventetider.*

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

 *Meget svingende.*

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



Det er frustrerende først at møde en sygeplejerske og bagefter vente utroligt længe på at tale med en læge - det er den afdeling i hele hospitalsvæsenet hvor man skal vente længst i et dårligt klima med dårlige stole.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Jeg er forberedt på ventetid.











Respondentens svar: Ja












Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Ikke altid, når man skal have en ny læge er det svært at forklare det igen og igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nogle få gange ved lægen dårligt hvem jeg er. Men jeg må sige, at jeg har fået en kompetent og venlig behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, den sidste var.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Problematisk med forskellige læger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Da det er en ny hver gang, er de ikke sat rigtig ind i, hvad man er der for.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *4 ud af 6 vidste noget om hvad der var blevet gennemgået. De 2 andre gentog og så ikke meget i rapporten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle læger er uforberede, læser og bladrer i journalen, uden øjenkontakt med patienten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nej, det var de langt fra.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Altid når det har været min kontakt læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nogle gange så det ud som om, at lægerne er for belastede eller ikke havde sovet nok natten før.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

-  *Samme læge. Altid velforberedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg synes generelt lægerne er velforberedte, der er nogen læger jeg er mere inde hos end andre, og de kender selvfølgelig mit forløb bedre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Læste journalen under konsultation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har faktisk oplevet at blive genindkaldt, fordi lægen ikke havde læst min journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ej kendskab til medicinske behandling. Journal udskrift læses mens jeg sidder og venter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Nej, han har været uforberedt min. 2 ud af 3 gange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *For det meste har lægen styr på journalen, men nogle gange er sproget forvirrende, fordi lægen virker uforberedt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Kun en gang har jeg oplevet en læge som ikke var velforberedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Forskellige vurderinger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst



Jeg har oplevet at de lige skulle læse op før de sagde noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Meget forskelligt. De mindst erfarne bruger vist mest tid på at sætte sig ind i journalen i forvejen. Graden af velforberedthed er tydeligt påvirket af hvor travlt der er den pågældende dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Jeg har ofte måttet fortælle igen og igen om mine sygdomssymptomer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg beder/sørger som regel for at tale med samme læge (læge NN) som kender mit forløb godt. Nye uerfarne læger er ikke til megen hjælp.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg er ofte ude for, at journalen læses igennem mens jeg venter overfor lægen. (for mange læger).

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Og det er specielt rart at blive taget alvorligt, hvis jeg forelægger et eller andet lægeligt problem...også selvom det ikke direkte har noget med nyren at gøre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Når jeg indimellem møder en ny læge er han/hun ikke forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Det var en nyuddannet læge som jeg ikke havde set før. Han skulle rådføre en mere erfaren kollega vedr. de spørgsmål jeg havde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Når det er en ny hver gang, kender de mig jo ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst














Nogle virkede overhovedet ikke forberedte, men de fleste var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse

-  *Nogle er forberedt andre slet ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Sjældne gange mødte jeg 'helt unge' læger der virker uforberedte, eller usikre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, specielt de læger som kender patientens forløb godt, men de har alle meget travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det formoder jeg, men jeg synes at der bliver studeret mange journaler.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *I hvert fald den seneste udvikling af min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Vil være rart med noget materiale. Kan være svært at forholde sig til sin sygdom, hvis man ikke har noget konkret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det virker stresset og går for stærkt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har indtryk af, at de har læst min journal inden min ankomst.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nogle var lidt uerfarne vedr. min sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *De læger, der kender mig, er velforberedte. Nye læger kan ikke hurtigt nok sætte sig ind i sygeforløbet; men er gode til at spørge overlægerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ikke relevant, for jeg kommer så tit, så det er næsten altid den samme læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse



Vi har et tæt samarbejde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Velforberedthed er et stort ord i denne sammenhæng - de havde læst så de vidste hvem de nogenlunde stod overfor, men velforberedt - nej.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



De begyndte altid konsultationen med kort gennemlæsning af min journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



En gang oplevede jeg at lægen gik og læste min journal på vej ind til mødet med mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Pre-dialyse



Dog med en enkelt undtagelse. Jeg har ikke set pågældende læge i ambulatoriet siden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Pre-dialyse



Nu har jeg en fast læge, det er vel nok dejligt. Det føles meget mere givende end en ny hver gang.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant












Alder: 40-59 år










Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst












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












-  *Altid, især min kontakt læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det føles lidt som om de har for travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Det synes jeg at de er meget gode til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja, og nogle af lægerne så meget ud til at gøre en indsats for at få B.Tén helt ned. (Men det har endnu ikke lykkedes - desværre)*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der er meget travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ved kontrol spørger lægen ikke om jeg har noget på hjerte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *En af lægerne har altid for travlt. Skriver nærmest journal, inden jeg er begyndt at snakke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det kommer an på hvilken læge man kommer til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg følte generelt at der var en god kommunikation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Lægen holder sig meget til journalen/ det 'lægelige'. Kunne godt ønske mere fokus på mig/min situation (fysisk/psykisk)*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst

-  *Jeg har tit haft svært ved at finde ud af, hvilken del af min sygdom de talte om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle gange og nogle gange ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det virker stresset og går for stærkt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Mine behov og ønsker blev ignoreret/overhørt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle læger har svært ved at lytte - de er allerede i færd med at skrive journal, når de har sagt det, de har at sige.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Læger de fleste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja næsten altid, men lægerne er helt tydeligt påvirket af travlhed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Nej, det gjorde de bestemt ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Lægen er forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det er dog meget upraktisk, når han først skal tale med en kollega om mine spørgsmål (et ekstra led) + ekstra ventetid for mit vedkommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Det er de nødt til for vi samarbejder altid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Nogle læger har for travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der er nogle gange stor forskel på lægerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg spørger meget, og der lyttes opmærksomt og vi får en god dialog.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det synes jeg de er rigtig gode til, heldigvis, da det betyder utroligt meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg tror nok vedkommende sidste gang må have sovet lidt. Jeg har i hvert fald stadig ikke fået besked på mit spørgsmål - det er nu 3 uger siden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg føler mig altid ligeværdig, at der bliver hørt hvad jeg siger, og at jeg får den tid jeg har brug for. Uanset hvad, får jeg alle fakta, det er rart.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Den sidste læge havde jeg over flere gange, var godt tilfreds med hende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Nogle læger virker meget uinteresserede, når det gælder den menneskelige/psykiske side af patienten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja, men en enkelt gang imellem kunne man godt få indtryk af at de havde travlt med at komme videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse

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

-  *Ja, meget imødekommende, lyttende og venlige. Meget forskelligt hvor vidende de er om sygdommen og behandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Imponerende viden og lydhørhed. Også ved opringningen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Har ikke været indlagt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg hader at vente.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Rart at have en fast sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Spurgte til mit velbefindende. OBS på mad og drikke ved langvarige ophold.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Uden tvivl!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *De er gode lyttere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Dejligt at have fast/samme sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Yderst tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Dygtigt plejepersonale, der går op i den enkelte patient.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Kun anbefalede en læge noget medicin som ikke måtte tages af diabetespatienter - jeg opdagede det heldigvis selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Gamle 'rotter' i faget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Sygeplejerskerne er meget forberedte, dygtige og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har altid fået en god behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg kender de fleste - også fra deres tid på sengeafdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja, plejepersonalet var gode til deres fag. De var allesammen 'up and doing'.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *110%.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Altid venlige, personlige, god stemning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *I flere år har jeg altid haft den samme sygeplejerske, hvilket jeg var meget tilfreds med. Hun er gået på pension nu.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *De ved tit lige så meget som lægerne, da mange af dem har været der længe og har erfaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Meget omhyggelige og lyttende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede



Godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ja, og de er også gode til at lytte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede

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



Altid tid til at tale om dette.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Nogle gange kunne ventetiden blive generende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Som før sagt kan der altid komme en længere varende ventetid, men det er virkeligt sjældent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Har kun fået taget blodprøver, rimelig ventetid. 20 min.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Det er lækkert at der ikke længere er så lang ventetid ved blodprøve.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Det tog nok den tid, som var nødvendig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Man skal altid regne med at besøget varer længere end man tror.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har kun været i blodbanken og der går det udmærket.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ved røntgen synes jeg altid man venter, og hvis der kommer patienter der er indlagt, kommer de til før.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede













Der er altid ventetid.












Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

-  *Det er rimeligt at lægen til tider er mere ophængt på sengeafdelingen, som pensionist har jeg jo god tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Man er forberedt på ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Man ved, at der er ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Men jeg var også forberedt. Havde afleveret morgenurin og døgnurin inden. Havde fået taget de relevante blodprøver, så vi sad altid sammen og kunne diskutere resultaterne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *For lang ventetid. Har sukkersyge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Kun en gang har det været grelt. Jeg kom som sædvanlig i god tid, men alle blev kaldt ind, jeg spurgte om de havde glemt mig, så var det et andet sted jeg skulle være. Prøvede der, men det var rigtigt med det første sted, jeg var bare kommet nederst i bunken. De gav en undskyldning om at det ikke måtte ske, men jeg havde jo spurgt, og så håbet på det blev min tur engang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Afdeling C kører fornuftigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ofte er der meget lang ventetid ved blodprøvetagning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Hader at vente på disse 'besøg'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der er andre patienter end mig, så det er ikke et problem for mig, når der er ventetid. Jeg ved alle gør deres bedste.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst

-  *Ventetid i blodprøvetagningen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Man er altid forberedt på ventetid, men det er absolut ikke generende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ventetid på taxa.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *En enkelt gang var der noget ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Lang ventetid mellem sygeplejerske-læge-laborant (blodprøver).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ventetiden i forbindelse med blodprøvetagning har været passende, 15-30 min.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ventetid på lægen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Delvis.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der går ofte lang tid mellem sygeplejerskens job og samtalen med lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det er planlagt med sekretæren fra start - hun er meget dygtig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Blodprøver.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede



Det kan tage op til 4 timer at få taget blodprøver og snakke kort med læge og sygeplejerske.











Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år










Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst











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











-  *Jeg har gået på Nyreskole, som har været en stor hjælp for mig og min familie.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Da der ingen problemer har været, har der ikke været så meget at spørge om.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nogle er bedre end andre til at informere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Helt bestemt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der var ingen forklaring om bivirkning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja, specielt hvis man selv er forberedt og stiller spørgsmål. Man skal selv være aktiv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ja, absolut. Har haft spørgsmål, hvis 'personalet' ikke har kunnet svare, så har de undersøgt - og meldt tilbage.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Altid et godt svar, og uddybende forklaring ved et spørgsmål. Jeg kunne ønske en spontan forklaring på fakta.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, når jeg spurgte, havde altid min datter med.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Men man stiller jo ikke så mange spørgsmål til læger der har så travlt. Nogle har tid til kort samtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

-  *Min læge var også min læge fra indlæggelsen og i dialyseforløbet, så jeg var godt informeret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Lægerne vidste ikke alt om mig, for de skiftes tit.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Lægen læser forkerte journalark og drager derefter forkerte konklusioner. Ren katastrofe.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, ellers bare spørg siger de.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Mangler information angående bivirkninger og et forløb efter en transplantation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Hvis ikke, så fordi jeg ikke selv spurgte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg skal selv spørge uddybende. Det går stærkt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Ja, men jeg skulle selv spørge og opsøge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Får altid svar på det jeg gerne vil vide, og får altid kompetente svar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Føler ikke altid at de afsætter den nødvendige tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Informationen er ofte meget dårlig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

-  *Med en af lægerne gik jeg meget frustreret derfra uden forklaring på et problem. Men jeg snakkede med en sygeplejerske, som hjalp mig bagefter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Det er da glippet - fx. med information i forbindelse med ny medicin.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jo længere man kommer i forløbet som prædialyse, jo flere spørgsmål. Man skulle være hurtig for at få svar på alle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Ja, men min erfaring er, at jeg skulle spørge meget til det hele for at slippe for at have for mange tvivlspørgsmål, når jeg kommer hjem.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Men kun fordi jeg SELV spørger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Men jeg spørger også meget selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Man skal selv være meget spørgende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Nogle ting får man at vide fra sine 'medpatienter' og ikke fra personalet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der var en del forvirring hos mig i starten om hvad jeg egentligt fejlede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

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

-  *Det sker, at jeg bliver lidt forvirret, men så spørger jeg, og måske har jeg bare misforstået.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ikke altid. Jeg havde nogle uoverensstemmelser med en ny læge, da han sagde noget andet end overlægen, som jeg normalt var hos.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle af spørgsmålene har muligvis kunnet være holdningsspørgsmål, men ja, ved helt konkrete spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Modsatrettede forklaringer (analyser).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Talte kun med sygeplejerske og læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Der er ikke 2 læger der siger det samme.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Min tilstand kunne variere alt efter hvilken læge jeg talte med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har tit følt, at lægerne taler forbi hinanden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der er forskel på holdninger hos lægerne - især ml. yngre og ældre læger. Ældre læger optræder mere tillidsvækkende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Lægerne vidste ikke alt om mig, for de skiftes tit.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Det er en stor ulempe, at man får en anden læge hver gang man kommer ind, især når journalen er så rodet som den er. De kan ikke finde papirerne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg regnede med at der var.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg talte naturligvis ikke med forskellige ansatte. Jeg tale med min læge og min sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg snakker næsten altid med den samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Altid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *På c-amb. er meldingerne som regel ens. Men jeg oplever til tider, at læger fra andre afdelinger el. hospitaler melder anderledes ud end lægerne fra c-amb. Ex. omkring medicin, sygdomssammenhænge, diagnoser m.m.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Som regel, men jeg har også været ude for forskellige meninger og opfattelser og inkonsekvenser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Det har været det samme personale de fleste gange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg er aldrig rigtig blevet klar over, hvad Lupus og Led er, men jeg tror det har noget med bindevæv og en nyresygdom at gøre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har en lidt kompliceret sygdom og det er ikke altid at lægerne mener helt det samme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede



Ikke altid desværre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



En gang fik udleveret recept på Etalpa af med. overlæge, med besked om, at der var søgt tilskud -> senere viser det sig at jeg faktisk kunne få det gratis fra afd.! Ærgeligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Har altid samme sygeplejerske.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant












Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Diagnose: Pre-dialyse

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Der fokuseres meget på specialet og for lidt på helheden (bivirkninger og følgesygdomme).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *De tager aldrig chancer, så hellere indlæggelse en gang for meget - dejligt - sikkert.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jo, men tidligere hver måned, nu hver anden måned gør mig utryg, da alt vedr. sygdommen er uændret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Stort set. Der har været meget få fejl og svipsere. Men man skal selv være meget 'vågen' er min erfaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er indenfor det sidste år blevet klar over, at jeg observeres for sygdommen, men ikke har den i udbrud.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der er et godt samspil mellem nyrevagt, c2 og amb. C. Altid imødekommende og venlige og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Særdeles tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg er taknemmelig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg er kommet i ambulatoriet i 13 år, og har alt i alt følt mig tryk og tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Kan ikke svare, da 'ja' er forkert, men 'både og' er et forkert udtryk, men stadig nogle læger er bedre end andre.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Sludder for en sladder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Absolut, og jeg er glad for ikke at få en behandling uden at blive spurgt. Jeg føler mig respekteret på C-Amb. på Skejby sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *De to sidste læger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er tryk ved den behandling jeg gives.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg er ikke tilfreds med, at der skal gå 8 dg. fra blodprøver er taget, til jeg får brev om at der er noget galt, når jeg endda har gjort opmærksom på, at jeg mente der var noget galt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg synes tiden går, men det er måske på grund af travlhed.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er glad for at komme der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg er tilfreds med ambulatoriets ihærdige arbejde for at få mit blodtryk ned til det normale - men det driller.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

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


 *Jeg mener ikke min læge ved hvordan det går herude. Jeg synes, han burde have en kopi hver gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Pga. lægeskift er ny læge ikke inde i hele sygdomsforløbet. Forhenværende læge solgte sin praksis.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Helt sikkert.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg aner det ikke.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg var henvist af hjerteafdelingen i Skejby.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Der er, trods gentagne opfordringer, ikke sendt oplysninger til egen læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Har ikke været ved egen læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Men det der mangler er, at få blodtryket ned til det normale niveau.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Har stort set ingen kontakt til min praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede












 *Overhovedet ikke. Praktiserendes læge anmodning om blodprøver ignoreres gentagne gange.*











Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

-  *Min praktiserende læge har tit følt, at han mangler oplysninger fra Skejby.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Dog ingen opfølgning fra min egen læge, men kontrolbesøg på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ingen information til lægen fra ambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er til kontrol 2 steder på Skejby og på Silkeborg sygehus, dvs alle blodprøver tages 2 gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Journal er ikke altid opdateret hos egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Min læge har beklaget ikke at kende til min medicinering ordineret på afdelingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Har ej talt med lægen om dette.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Har ikke haft meget kontakt med min egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har været tilknyttet afdelingen i mange år, så der er intet samspil med min praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Et halvt år efter udskrivningen har egen læge ingenting modtaget fra ambulatoriet. Jeg har påtalt det flere gange efter egen læge har bedt mig påtale det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Når jeg henter en recept hos min læge ved han ikke noget om at jeg er sat op i medicindosis.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse

-  *Min praktiserende læge siget at hun ikke får oplysning fra kontrolbesøg - kun udskrivningsbreve. Har derfor svært ved at følge med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Min læge fralægger sig al ansvar i mit tilfælde - jeg er transplanteret 2 gange.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg bruger aldrig min læge, da jeg normalt er rask på alle områder efter transplantationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Min læge modtager aldrig noget fra afdelingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg blev henvist af lægen for ca. 10 år siden, og han har i den tid der er gået siden ikke været indblandet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Der har ikke været noget sammenspil.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Min praktiserende læge har kun været med i starten.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Kun henvisning såvidt jeg ved.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Manglende udveksling af information begge veje.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle resultater omkring fx INR prøver er aldrig nået til min praktiserende læge via Skejby, men overbragt af mig selv.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst


 *Jeg har ikke kontakt med den praktiserende læge om sygdommen. Kommunikationen mellem Skejby Sygehus og Amtssygehuset (hvor jeg også var indlagt og også går til kontrol - og hvor jeg også har 1 læge) er fin.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse

 *Min praktiserende læge ved ikke ret meget om nyresygdomme.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Har ingen kontakt med egen læge i forbindelse med sygdommen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

 *Ved ikke, bruger sjældent min egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse

 *Min læge mener han får for lidt information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Ingen opfølgning fra egen praktiserende læge - heller ingen opfølgning fra min side.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Ingen kontakt til prak. læge, da det foregår på Skejby.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg mener ikke, at der er noget samarbejde. Jeg henvender mig selv direkte til nyremedicinskaf. når jeg har behov.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg var ikke syg. Jeg var organdonor.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Sygehuset og jeg selv styrer det meste.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede












 *Da jeg stort set aldrig kommer hos min egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse

-  *Egen læge bliver ikke altid orienteret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Lange indkaldelsestider på supplerende undersøgelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det sker at min egen læge ikke får de fakta der er, når jeg har været til kontrol. Det er ønsket nogle gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Egen læge er ej informeret om mit sygdomsforløb, bl.a. medicin.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Vedr antibiotika - det var givet forkert.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Det er/har ikke været noget samspil.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har været knyttet så længe til afdelingen, at vi stort set ikke går rundt om min egen læge mere.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ingen erfaring hermed.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Min praktiserende læge er vist så godt som ikke involveret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Min nyresygdom behandles kun på Skejby.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der har ikke været noget samspil. Min egen læge er ikke indblandet. Efter jeg blev syg har jeg skiftet læge, da han undlod at reagere, selvom jeg havde konstant hovedpine og havde næseblod og blev brændt i næsen flere gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst



Min egen læge er stort set ikke involveret i min sygdom. Det er ok.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg har kun kontakt med lægerne på Skejby.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



01.05 fandt min læge ud af at det var galt med nyrerne. Blodprøver blev væk og ferie var i vejen. Først nu har de fundet for højt blodtryk, som skyldes nyrerne! Jeg synes det er lang tid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Egen læge har ikke modtaget særligt meget materiale om min sygdom og behandling, hvilket han ofte har beklaget. Efter en samtale om problemet er det ved at blive noget bedre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Udskrift af journal kunne være mere detaljeret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg har indtryk af, at min egen læge ikke orienteres om forløbet på ambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Pre-dialyse



Der har ikke været noget at udsætte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Det er sjældent jeg er hos min egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Det tror jeg, men jeg har ikke besøgt lægen siden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Min egen læge er ikke opdateret siden primo marts 2003. Ellers alt ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Resultater videregives ikke altid som lovet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har boet i udlandet, og skiftet læge efterflg. , så min nye læge kender mig ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg snakker aldrig med ham, sidst jeg var der, var da jeg skulle have kørekort.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede

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

-  *Der er en vældig god ånd/ positiv indlevende stemning blandt alle. Det betyder meget for det psykiske = bedre fysisk tror jeg. Gode lyse rammer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har gennem mit liv været på mange hospitaler, men intet sted er der så godt som på Skejby. Alle har travlt, meget, men alle er venlige og smilende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Får god behandling*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *For mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det gjorde jeg fordi det eneste minus i ambulatoriet er ventetiden om formiddagen*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Personalet er søde og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Alle er venlige, og næsten ikke nogen ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi mit indtryk er godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes ambulatoriet gør et godt stykke arbejde, du får altid hjælp når du ringer med et problem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg er godt tilfreds med afdelingen, men som tidligere nævnt halter det med ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst

-  *Fordi det er et godt ambulatorium: fagligt og medmenneskeligt = enestående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Man har en følelse af at være et kendt ansigt - ikke bare et nummer. Idé: Mulighed for at se blodprøve via internet. Det kan være koldt om vinteren pga. at begge døre åbnes samtidigt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Har et godt indtryk af afd. Det er svært, når man kun kommer til tjek hvert halve år.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Imødekommende og velforberedt personale som gav sig tid til at besvare mine spørgsmål på en indlevende og forståelig måde. God kontakt fra både læger og sygeplejersker, som indbyrdes virkede til at have en god kemi, som gjorde samtalsituationen afslappet og tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Meget ventetid, mange forskellige læger, men altid god stemning blandt plejepersonalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Meget tilfreds med den personlige kontakt jeg har med personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Er man nyresyg bliver C ens anden familie. De er gode til at genkende en plus snakke om løst og fast. Det er rart når den professionelle facade falder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har bedt om at komme til at tale med den samme læge hver gang og det går okay.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Sødt, rart og imødekommende personale generelt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er yderst tilfreds med den kontaktlæge jeg har haft. Minus tilfreds med lægen ved sidste besøg. Er meget kort for hovedet, dårligt indtryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede


 *Ambulatorium C er et godt sted at komme, men der er da småting der kunne forbedres. Blandt andet lægernes evne til at lytte. Samtaler tager jo tid - så måske kunne der afsættes lidt mere tid til den enkelte patient?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg er godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg mener, at jeg får den hjælp jeg skal have, men der er nogle problemer med ventetiden, som der gør, at jeg ikke giver 5 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Man er ikke i hvile, når man får målt blodtrykket. Der går for lang tid mellem målingen af blodtrykket til man taler med lægen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Fordi alle er søde og venlige. Jeg bliver modtaget som et familiemedlem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg mener ikke der er sammenhæng mellem at få taget blodprøver til aflæsning af resultater, og en samtale med en læge. Da det her ikke er muligt at se resultatet. Samtalen foregår ud fra de sidste tal, nu er det for mig 6 mdr. gamle tal. Så skal jeg ringe efterfølgende, hvis jeg vil vide noget om resultatet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Føler mig tryk og velkommen i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede

 *Personalet er altid venligt og lydhør.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Det kræver en længere udredning.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst











 *I det store hele er jeg godt tilfreds. Et minus er dog ventetiden af 2 gange i amb. Måske kunne man lade sygeplejerske og læge 'følges' ad, så besøgene 'gled' lidt nemmere.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)












Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede

-  *De hjalp mig godt. Og de er gode til deres arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har fået en særdeles fin behandling - både i receptionen - prædialyse sygeplejerske + overlæge NN.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Især pga. de sidste gange jeg har haft en aftale med en læge, er denne ikke kommet. Ventetiden er lidt lang, og nogle gange er man gået med en fornemmelse af ikke at være forstået.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Stor omsorg. Altid hjælpsomme på alle områder.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Fordi jeg synes, der er for mange forskellige læger - og et par stykker vidste næsten intet om min sygdom.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *P.g.a at man føler at man er en VIP når man kommer, man bliver hilst med navn hvis man møder personale på gangen. Idé til afdelingen: Byt rundt på lysarmaturet så man kan læse på gangen. Nu lyser de hvor ingen sidder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Fordi jeg altid har været godt tilfreds både med ventetiden og samtalerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Fordi alle har været enestående gode.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Dygtige læger og personale. Minus ventetiden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det er kun det store arbejdspress der er skyld i, at afd. C ikke får 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

-  *Kun 4 stjerner, da der er for mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg føler mig tryk når jeg kommer og servicen er god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Ventetiden var for lang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det giver tryk, at personalet virker kompetent, og stemningen er rar og venlig - somom man har tid nok, selvom det nok ikke altid er tilfældet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Venlighed, omsorg og professionalisme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg møder altid et venligt og forstående personale. jeg føler generelt at jeg er i gode hænder!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Når man taler med flere forskellige læger er man ofte nødsaget at fortælle de samme ting flere gange. Men ellers er det generelt behageligt at komme på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Det samlede personale har gennem mange år behandlet min sygdom med et tilfredsstillende resultat, mens de også lod mig være en person! De har også med held inddraget min familie i behandlingsforløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet af søde mennesker. Er tryk ved behandlingen af min sygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi det altid kan gøres bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst

-  *Fagligheden er i top.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Behandling af sygdommen ikke optimal.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Hvorfor først tale og få målt alt med sygeplejersken og derefter ventetid på lægen. Denne ventetid er længst, og lægen kunne gøre begge dele.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der er en god atmosfære og det er behageligt at komme der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Personalt er søde, flinke og hjælpsomme*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Altid følt tryghed ved behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Plejepersonale 110%. Altid hjælpsomt endda med smil på læben. Måske lidt stresset nu og da.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det er en yderst travl afdeling, men altid med et venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ros for ambulatoriets renlighed og fredlige atmosfære. Giver en en uforklarlig ro i sindet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg er tilfreds med den behandling jeg får.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg får en god behandling og har fået det i mange år.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede



Fordi jeg hele tiden er blevet godt behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Jeg har fået en ualmindelig god og professionel behandling under hele mit sygdomsforløb. Jeg har hele tiden følt jeg var i gode hænder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



For at være ærlig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Dygtigt og engageret personale. Altid mulighed for at få den ønskede hjælp/vejledning.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Fordi det som regel er udmærket i ambulatoriet. Men for mange forskellige læger, deraf måske lidt for lang ventetid ind imellem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har mødt en enkelt med for meget stress, som ikke bør gå ud over en patient.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Med 14 besøg mener jeg, at jeg bedømmer det som godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Uoplyst

Diagnose: Pre-dialyse



Jeg synes de gør et godt stykke arbejde. Og de har gjort alt for meget. Men ventetiden kan de jo ikke gøre for. Så jeg har et smil på munden alligevel.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Godt plejepersonale, men for mange forskellige lægekontakter.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Det gjorde jeg fordi jeg af ALLE har fået en utrolig god behandling. Jeg har altid følt mig tryk og i gode hænder.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst














Men det er da klart.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Har haft samme læge som også fulgte mig meget under indlæggelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *5 stjerner fordi der ikke er noget at pege fingre af. Ingen ventetid af betydning. Nogle gange ind før tiden, specielt hos NN. Transfusioner ved ferieafløser NN var helt i top.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Det kan næsten altid blive bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Har kun gode oplevelser ved besøg i ambulatoriet. Søde og smilende piger bag skranken, altid hjælpsomme. Kompetente læger, hvad mere kan man forvente.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Stort set er jeg tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Alt har bare været godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Har fået en enestående behandling hver gang. Også ved henvendelse pr. telefon.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har overhovedet intet at være utilfreds over, men kun meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Flinke folk som kan deres kram. Gode til at forklare. Det store minus er, at jeg stadig har højt blodtryk dvs. behandlingen virker endnu ikke trods høj medicindosis af mange slags.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Meget venlige mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Vægten står i venteværelset og vægten siges så alle kan høre det. Skal flyttes.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst



Kan man andet?

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg er klar over, at når så mange forskellige behandlere har med mig at gøre, må man selv tage del i at søge information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



De ansatte i ambulatoriet er meget hjælpsomme og gode til at tilpasse besøg, blodprøve og undersøgelser til patientens ønsker fx m.h.t. arbejde mm.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Ved spørgsmål/tvivl er der altid velvillighed til at svare. Også når man ringer dertil. Jeg kan godt mærke de har fået mere travlt gennem årene - både læger (måske især) og plejepersonalet. Sekretæren NN er enestående: det virker som om hun får tingene til at glide lettere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Jeg synes behandlingen er god nok - både personale og læge. Men ventetiden er længe nok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg er godt tilfreds med amb. besøg. Blot har jeg talt med samtlige af afd. læger. Men jeg føler mig også rask, endnu da. Når jeg bliver syg håber jeg at få en kontakt læge/sygeplejerske.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Samspejlet mellem servicepersoner, dvs. læger, sygeplejersker og øvrigt plejepersonale og mig (patienten) virker hensigtsmæssigt. Man føler sig godt tilpas i gode forhold hos kompetente og venlige mennesker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg giver det antal stjerner fordi de er gode til at give sig tid til at snakke, hvis man har nogle spørgsmål, og er meget afslappede. Og tager sig meget godt af de pårørende, når man er indlagt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede














I den samlede vurdering synes jeg at det er godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

-  *Personalet er venlige og søde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Venligt personale - både sekretær, sygeplejerske og læge, men det går stærkt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *For lang ventetid pga. jeg skal være fraværende fra mit job. Generelt tilfreds.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Der blev ikke taget hensyn til mine ønsker/behov.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *For mange forskellige læger trækker ned. Enestående dygtighed fra læger og plejepersonale trækker op.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Føler mig godt behandlet. Fast læge vil måske være en fordel.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg synes jeg får en ualmindelig god behandling på Skejby sygehus af flinke mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Manglende informationer fra læger og lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Sekretærens planlægning er perfekt. Sygeplejerskerne kan alle huske mit navn og hvad og hvem jeg er - det er flot. Alle tager flot hensyn og giver fin hjælp. Dog er patienttransporten et kapitel for sig - lang ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Jeg har ikke nogen kritik, men har også kun været der for at tale med NN 2 gange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Arbejder godt sammen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst



Fordi jeg er godt tilfreds.

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

Diagnose: Pre-dialyse



Mit generelle indtryk er godt, men det forekommer utilfredsstillende, at de blodprøver, der er basis for samtalen med lægen, er en måned gamle. I mit tilfælde måtte prøverne kunne tages i Silkeborg et par dage før og faxes til Skejby.

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

Diagnose: Uoplyst



Plejepersonale fint - ventetiden er dræbende og alt for dårlig organiseret og planlagt. Ventesalen er ikke rar at opholde sig i, men det er endnu værre at sidde på en 'pind' i gangen. Hvis den lange ventetid var en engangsfornøjelses så pyt - men det er hver gang.

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

Diagnose: Uoplyst



Samtlige læger, sygeplejersker, diætist mv. var alle velforberejede.

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

Diagnose: Uoplyst



Grundet god saglig forklaring, smil og god tid til samtalerne.

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

Diagnose: Pre-dialyse



Godt tilfreds.

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

Diagnose: Uoplyst



Jeg er ikke så meget i tvivl om de enkelte lægers kvaliteter (er gode). Men når journalen er så uoverskuelig indrettet, og i og med at man får en anden læge fra gang til gang (nogle syntes fx om bestemt medicin, mens andre ikke bryder sig om den type medicin) er der for lidt sammenhæng i behandlingsforløbet og for stor risiko for fejl.

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

Diagnose: Uoplyst



På grund af venligt og kompetent personale.

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

Diagnose: Uoplyst



Pga. at modtagelsen er god samt kendskab til personale + læger igennem mine 20 år.

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












Diagnose: Nyretransplanterede



Fordi jeg har følt og oplevet det således.

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

Diagnose: Uoplyst

-  *Fordi jeg er tilfreds både med behandlingen og personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Fuld tilfredshed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Det er godt med den samme sygeplejerske, da det ikke kan være den samme læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Selv læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Ventetid. En ny læge man snakker med hver gang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet på afd. er meget dygtige, venlige og altid klar til at hjælpe selvom de altid har meget travlt. Derfor de mange 'enestående stjerner'*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Atid god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg både på sengeafd. og i ambulatoriet har fået en vældig god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Personlig vurdering godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *De er flinke, men har travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst



Acceptabel ventetid. Rimelig forundersøgelse - plejepersonale hurtig, men kompetent konsultation med vagthavende læge/r

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Alt kører perfekt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Som det fremgår har jeg været overmåde tilfreds med den efterbehandling, jeg har modtaget. Men det kniber mig lidt at sende de mange stjerner af sted ukommenteret. Disse stjerner gælder nemlig kun ambulatorietiden.

Jeg har været indlagt på afdelingen. Jeg har senere gået i dialyse under min indlæggelse på Amtssygehuset og efter min udskrivning derfra. Jeg ved, at ledelsen er den samme som på ambulatoriet. Og sjældent har jeg følt mig så vred, så ydmyget, så overlegent behandlet og fejlbehandlet som på Skejby nyreafdeling. Det har jeg aldrig fået sagt. Jeg har været for syg. Jeg har jo også vidst, at jeg var afhængig af ikke at blive sortlistet. Min kritik gælder ikke plejepersonalet i dialysen og på afdelingen. Der har jeg mødt kompetence, venlighed, imødekommenhed og ofte evnen til at lytte.

Min kritik gælder det lægelige personale. Flere gange har læger stået med ryggen til mig, der lå i sengen, og spurgt sygeplejersken ud om mig. Unge kvindelige!!! læger! Jeg er blevet afvist, da jeg bad om indlæggelse pga. lungebetændelse, af en læge, der førte samtale med mig gennem en sygeplejerske. Afvisningen har sandsynligvis været lægeligt korrekt. Jeg skulle have været indlagt på Amtssygehuset. Men ingen patient bør afvises gennem en anden person i telefonen. Det har jeg så også fået tilføjet i min journal efterfølgende. Det kostede mig mange ekstra sygedage og tab af kræfter.

Dagen efter at jeg på Amtssygehuset havde fået at vide, at der ikke længere var målbare cancerceller i min knoglemarv, bad jeg i dialysen om mere penicillin til min lungebetændelse. Afvist. Næste dag blev jeg - helt tilfældigt - fundet bevidstløs pga. en voldsom lungebetændelse, og blev indlagt akut på Amtssygehuset. Hvis jeg var død af den pneumoni, var der ingen, der havde vidst noget om penicillin-afvisningen på Skejby Sygehus, så ingen var blevet klogere.

Jeg forstår, det kan være vanskeligt på en højtspecialiseret afdeling - her en nyreafdeling - at have viden om lungerne. Men så kunne man i det mindste prøve at lytte til patienten. Hun ved jo ofte noget om, hvad der foregår i hendes krop. Når man går i kemo, er der jo en reel fare for infektioner og at de forløber voldsomt. Det behøver man ikke være læge for at vide. Man kan såmænd nøjes med at være patient.

Jeg har været rasende over, at læger, der aldrig har set mig, aldrig har talt med mig, har tilladt sig at nægte mig at køre bil til og fra dialysen ud fra den betragtning, at patienter plejer at... et eller andet, som gør dem uegnede til bilkørsel. Overlægerne kunne have gjort sig den ulejlighed at forlade elfenbenstårnet og gå ud og tale med virkeligheden. Med patienten eller den, der har set hende.

Jeg har været rasende over, at overlægerne har ændret på ordinationer, som har været aftalt mellem min læge og mig. Det er ikke bare manglende respekt for mig som patient, men også for reservelægen som kollega. Tonen skabes oppefra, og den har ikke været i pagt med tidens demokratiske ånd.

Bortset fra det, har jeg ikke et øjeblik været i tvivl om, at afdelingen er godt kørende fagligt. Det er bare ikke nok. Patienter er andet end tal. Sjælen ses ikke på en scanning. Der kunne spares megen lidelse, men sikkert også penge, hvis lægerne lærte af andre fag (psykologi, filosofi, teologi) og opdagede, at mange patienter i dag er veluddannede, velorienterede og indstillede på demokrati også i behandling.

Til trods for mine ydmygelser har jeg skaffet mig en ordentlig behandling. Men jeg har også kæmpet for den. Og det har været en hård og urimelig kamp. Det kræver kræfter at være syg. Bl.a. har jeg sikret mig, at jeg havde min læge. Alt andet er urimeligt. Når hun ikke var i vagt, havde jeg en vikar. Hvis han ikke var der, var jeg på Herrens mark - sammen med alle de andre patienter.

Jeg har set medpatienter, der ikke har haft min styrke og mit uddannelsesniveau, som bare er blevet trådt på. I skulle vide, hvor der snakkes på en sygestue!!

Jeg går ikke til kontrol længere. Jeg er flyttet med til en anden by, men kommer kræften igen, og det gør den nok, så slipper jeg vel ikke for dialyse, og så er det Skejby Sygehus. Jeg håber for mig selv, som eventuel kommende patient, for mine medpatienter og for de mange yngre læger, at meget vil ændre sig i tiden frem.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse



Jeg syntes at afdelingerne har forbedret sig i de 10 år, jeg har været tilknyttet sygehuset. Dog syntes jeg, at ventetiden er meget lang, specielt på ambulatoriet. Det er blevet rart at være indlagt på C.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Man kan mærke at alle gør deres bedste for at tingene fungerer. Kan man så ønske mere. Der er en stor arbejdsglæde på C, det mærker man som patient.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Ros

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Generelt en god behandling og information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Dygtigt personale + meget forstående for andres sygdom, så de føler sig godt tilpas.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg har kun mødt positivt ved besøg på afd. Især ros til damerne i receptionen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede













De var alle flinke. Ikke helt enige om medicinen.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 70-79 år


Køn: Kvinde


Diagnose: Uoplyst


-  *Fordi jeg har været lidt træt af ikke at have den samme læge hver gang. Måske er det fordi at jeg er præ-dialysepatient og har mange spørgsmål, og det er svært at forholde sig til flere forskellige læger*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Spar lægesamtale ved kontrolbesøg. Indkald, hvis der er noget galt. Patienten slipper for vekslende læger og hospitalet sparer tid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg er tryk ved behandlingen, som jeg får på afdelingen. Jeg synes personalet har en stor viden om den sygdom som jeg fx er plaget af.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *God atmosfære. Uheldigt at der ikke altid er kontinuitet i behandlingen p.g.a de mange forskellige læger, et problem, som jeg finder meget vigtigt at få løst.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *4 stjerner. Alle læger er altid velforberejede. Dog er der for mange læger til at jeg kan give 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Fordi de er ENESTÅENDE.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Overordnet set er Nyreamb. et godt sted at komme som patient. Man føler sig i trygge hænder. Ventetiden er dog generende, men forståelig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *En stor tak for venlig og omsorgsfuld pleje.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi I altid er så flinke.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har været godt tilfreds med forløbet på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst


 *Eneste klage er for lange ventetider og at der til tider er for mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede


 *Ønske: Lidt flere smil + imødekommehed. Undgå følelsen af at være et upersonligt nummer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst


 *Lægerne er generelt dårlige til at informere og de har for travlt. Jeg føler mig ofte utilpas ved at skulle skynde mig at stille spørgsmål, mens lægen allerede siger farvel*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede


 *Jeg føler mig tryk - personalet har altid tid til at lytte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

 *Jeg føler altid, jeg bliver taget alvorligt. Jeg synes ofte, at jeg oplever tvivl omkring medicinbivirkninger, komplikationer til nyren/min diabetes. Det giver mig følelsen af at være en slags prøvekanin og gør mig både usikker og bange. Jeg synes, at afdelingen mangler en psykolog med speciale i de psykiske tanker omkring patienter med nyresygdom (kronisk syge).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede

 *Fordi der er en god atmosfære på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

 *Er godt tilfreds med plejepersonalet, men savner en fast læge, dvs. den samme man snakker med hver gang! Jeg har på 1/2 år talt med 5 læger, og de har hver deres måde at gøre/behandle på.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede

 *Jeg synes Amb. C yder en fremragende service for patienten. Jeg føler mig altid velkommen uanset hvor travlt der er. Altid venligt og smilende personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede

 *Jeg synes, vi får en udmærket behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede



Fordi jeg også har været tilknyttet Afd. Y på et udenamts hospital i mange år. I forhold til dette er Skejby 'rent luksus', hvad angår selve hospitalet. Personalet er ok over hele linien.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Hvis det var de samme mennesker hver gang, så var de fem stjerner oplagt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Som på alle store institutioner kan det enkelte menneske hurtigt forsvinde i mængden, og som patient har man stor brug for tryghed og omsorg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Tonen på afdelingen er præget af, at man kender hinanden, hvilket giver trygge rammer. Man føler sig respekteret som person, og ikke blot 'et nummer'.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Godt tilfreds med behandling og information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Jeg er gennemgående godt tilfreds. Dog kunne jeg godt tænke mig så vidt som muligt at have den samme sygeplejerske og læge. Derudover er jeg utilfreds med blodprøvetagningen, men det har jo ikke noget direkte at gøre med ambulatoriet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg får altid en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har været til behandling i mange år. Jeg er godt tilfreds. Jeg tror, at der bliver gjort det bedste for mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Fordi jeg er glad for at komme hos jer, og for personalet, de har været enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse



Men der er lang ventetid ind imellem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Jeg har været meget glad for at være der. Jeg synes jeg har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede



Alle er venlige, smilende og opmærksomme. Med tiden ønsker jeg en fast kontakt læge p.g.a kontinuiteten.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Undersøgelserforløbet virker overfladisk og usammenhængende. Gav mig ikke afklaring på noget som helst.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Jeg ville have givet enestående, men jeg synes ikke der må være en eneste dårlig kommentar, selvom den er lille. Ellers vil jeg sige, det er som at komme hjem, ens navn huskes, man bliver behandlet som den vigtigste patient, og der er en rar, rolig og kærlig atmosfære.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



Der er ikke tid nok, de har for travlt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



Sygeplejerskerne er meget flinke og smilende. Når man nu er syg, er det ikke det værste sted at komme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede



På grund af ventetiden. Jeg mener, når man har en tid skal den overholdes fra begge sider. Det er jeg vant til.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Pre-dialyse



Fordi I var rare og flinke til jeres job.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Behandlingerne er udmærkede, men ventetiden er altså bare for meget. Det er jo ikke bare en gang imellem, det er altid. Jeg har gået til kontrol siden 1995 og det er meget få læger jeg har mødt mere end 1 gang. Man føler det er en ny der sættes ind i situationen hver gang.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst













Jeg har været glad for den gode behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede


-  *Fordi de giver sig god tid til at forklare hvad der skal foregå.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Jeg synes personalet er utroligt søde og rare mennesker. Det har til tider været meget forvirrende med så mange forskellige læger. Men er blevet meget bedre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Hvis man har en tid fx kl 9.15 og en anden aftale ude i byen kl 11.30 kan det sjældent nåes, da man selv med en tid først på dagen kan risikere at vente en time, før man kommer ind.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle gange har det været lidt forvirrende, hvis de ansatte har haft for travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *God gedigen undersøgelse, som medførte erkendelse af aortaklap-sygdom udover den primære sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Altid flinke og høflige sygeplejersker der hjælper en. Lægerne er dygtige og klar til at hjælpe en - møder godt forberedt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Afdelingen virker stresset.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Rart at se samme sygeplejerske og læge for de kender efterhånden en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Pre-dialyse
-  *Plejepersonalet fungerede godt og er engagerede. Der er for stor udskiftning af læger, der ofte ikke er helhedsorienterede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Godt tilfreds med behandling og service.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

 *Jeg har altid fået en god og venlig behandling af alle, når jeg har været på ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

 *Fungerede godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand


Diagnose: Pre-dialyse

 *For mange forskellige læger. Dygtigt personale.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


Diagnose: Nyretransplanterede

 *Det ville være rart at høre om resultatet af blodprøve m.v og ikke kun som praksis er, kun hvis der er noget galt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand


Diagnose: Uoplyst

 *God og personlig service, men ikke altid gode til planlægning af tid/aftaler kontra ventetider.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand


Diagnose: Nyretransplanterede

 *Generelt er det godt nok, men for lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

 *Jeg bliver altid behandlet godt, uanset om jeg er indlagt eller til kontrol på ambulatoriet. Personalets behandling af mig har gjort, at jeg nærer dyb respekt og taknemmelighed overfor Skejby Sygehus. Tak!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Nyretransplanterede

 *Det er kun ventetiden der trækker ned, resten er meget tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


Diagnose: Uoplyst

 *Altid tid til et smil og på gensyn om 4 uger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde


Diagnose: Uoplyst

 *Afd. har egentlig fortjent 5 stjerner, men fordi der næsten altid er ventetid, kun 4.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde







Diagnose: Nyretransplanterede

 *Allerede for 4 år siden med min posedialyse fik jeg en fantastisk god behandling og denne er fortsat lige siden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: Nyretransplanterede

-  *Jeg synes at det i det store og hele går fint, jeg er jo ikke inde så tit. Blot er der for tit nye ansigter blandt lægerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Uoplyst
-  *Nyere blade. Flere henvisninger til selvstudie af sin sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Der er for mig en stor tryghed i at komme i ambulatoriet p.g.a personalets (læger+plejersonale) store ekspertise - og samtidig deres imødekommenhed.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Meget god omgangstone ml. personale/patient. Mødetider mest muligt tilpasset mine ønsker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Pre-dialyse
-  *Dygtigt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede
-  *Ventetiden bør nævnes, men jeg forstår den er svær at undgå. Ellers er jeg fuld af lovord om Amb. C.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Nyretransplanterede

