

Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H  
Århus Sygehus

4. runde



Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto:ljn@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 658

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

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

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede  
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-  
nering, 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 op-  
følgning. 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 undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambu-  
latorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-  
latoriets 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 bortfalds-  
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ  
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er  
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

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

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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 spørgsmålene, 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**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

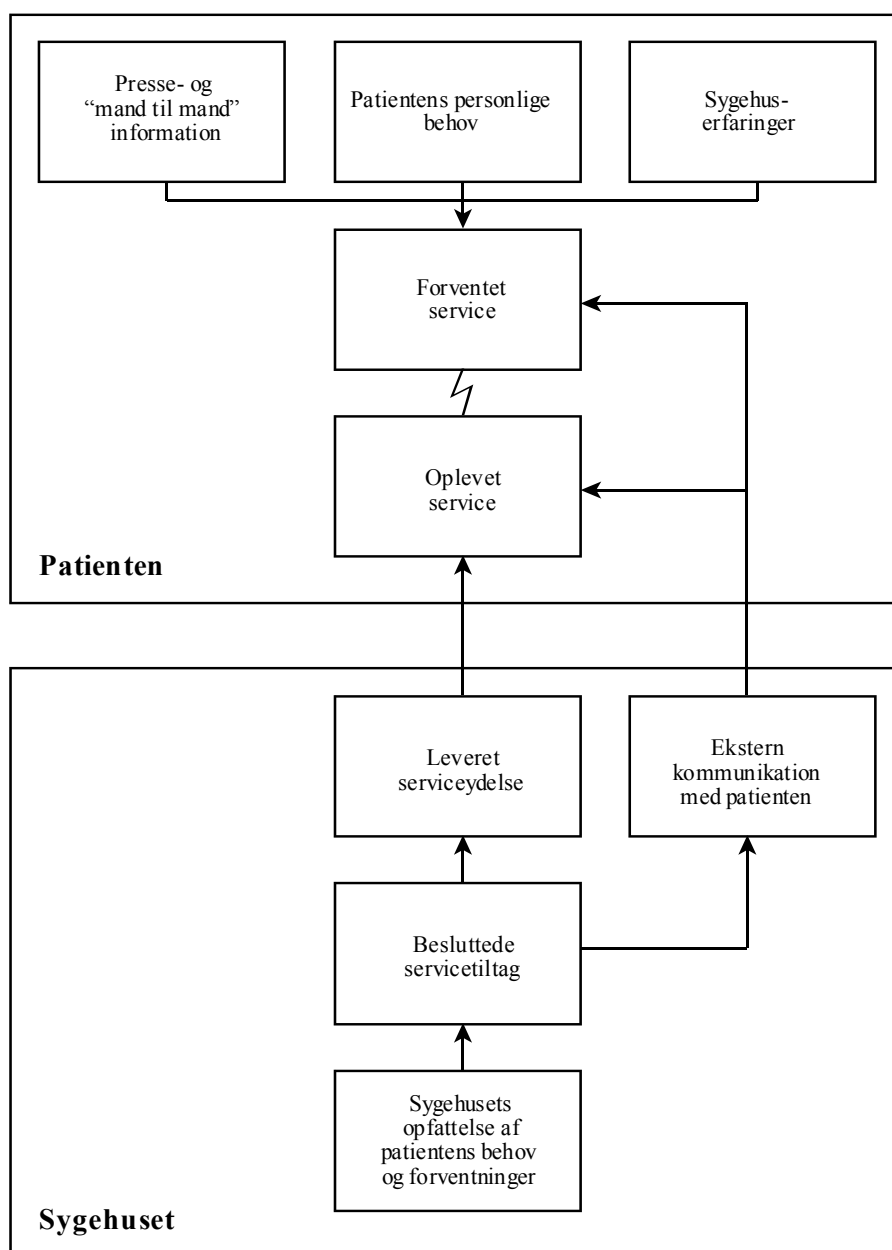
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	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 <i>urderinger</i> 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”.
<b>Validering af skemaerne</b>	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.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> 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.
<b>Lokal organisering</b>	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. 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.  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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	For 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 dem. 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 ide 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  
Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Øre-næse-hals
Antal indlagte	2269
Heraf akut indlagte	977
Heraf planlagte	1292
Gennemsnitligt antal sengedage	2,5
Belægningsprocent	91,0
Antal senge	20
Enestuer	4
Tomandsstuer	8
Tremandsstuer	1
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	ca 1200
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1 + 5 hotellsenge
Lægestillinger	24
Plejepersonalestillinger	45,4
Lægeseekretærstillinger	13,1
Samlet budgetramme	-
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

**Afdelingens speciale** Specialet otorinolaryngologi, hoved- og halskirurgi, omfatter undersøgelse, kontrol og behandling af kirurgiske og medicinske sygdomme i ører, næse, bihuler, mundhule, spytkirtler, svælg, strube og halsens bløddel, herunder en række kirurgiske lidelse i skjoldbruskkirtlen.

I samarbejde med andre relevante specialer behandles akutte og kroniske infektioner og allergiske tilstande samt komplikationer hertil i hoved- og halsområdet. Endvidere godartede og ondartede tumorer, traumer og medfødte lidelser. Neurologiske sygdomme herunder kranienervediagnostik, specielt svimmelhed og høretab. Desuden udføres endoskopisk diagnostik og behandling af sygdomme i strubehoved, luftrør, bronkier, spiserør og brysthule.

Øre-, næse-, halsspecialet er i høj grad praksisrelevant, og en stor del af de simple og akut opståede lidelser inden for hoved- og halsområdet kan diagnosticeres og færdigbehandles i speciallægepraksis, som i dag er udstyret med tilstrækkelig og moderne diagnostik apparatur og har faciliteter til udførelse af en række mindre operative indgreb.

Afdelingen har et godt og tæt samarbejde med de praktiserende øre-, næse-, halslæger, og vi forventer ikke, at der i de nærmeste 5 år vil ske en forskydning mellem primær- og sekundær sektoren inden for vort speciale.

Afdelingens ambulante virksomhed omfatter først og fremmest forundersøgelse og efterbehandling af patienter, der indlægges i afdelingen samt konsultativ virksomhed for andre sygehusafdelinger. Som et ekspertområde varetages diagnostik og ikke-kirurgisk behandling af hørelidelser på den audiologiske afdeling (Hørecentralen).

Afdelingen er ledet af en øre-, næse-, halslæge med ekspertise i audiologi. Vurdering og behandling af stemmelidelser forgår ved en ugentlig konference i samarbejde med Taleinstituttet.

Afdelingen samarbejder med en lang række andre specialer. Som eksempler kan nævnes pædiatri (især børn med infektioner i luftveje og/eller mellemører), thoraxkirurgi og lungemedicin (især i udredning af lungecancer), neuromedicin (især vedr. patienter med svimmelhed og kranienervesymptomer), neurokirurgi (især vedr. patienter med svære kranietraumer, kraniofaciale misdannelser og svulster i kraniebasis), kæbekirurgi (især vedr. patienter med ansigtsfrakturer og genopbygning efter cancerkirurgi), medicinsk endokrinologi (sygdomme i skjoldbruskkirtlen) og plastikkirurgi (især vedr. rekonstruktion efter større hoved-halskirurgisk indgreb). Ondartede svulster i hoved-halsområdet behandles i samarbejde med den onkologiske afdeling.

**Øget patienttilgang** Specialets patientunderlag forventes øget i de næste årtier dels pga. stigende fødselstal, dels de store fødselsårgange fra 40'erne, som er indlæggelse på Øre-, Næse-, Halsafdeling H1 - set med patientens øjne 15 ved at nå en alder, hvor der kan forventes debut af hoved-halskræft og øget behov for hørerevalidering. Samtidig er der kom-

met nye behandlingsmuligheder for en række lidelser. Især er behovet for undersøgelse og behandling af patienter med snorken/søvnapnø stigende.

Der er igennem de senere år sket en reduktion af antallet af øre-, næse-, halsafdelinger i Danmark med dannelse af større afdelinger. Man kan forvente, at der i hvert amt kun vil være én hovedafdeling, måske med satellitafdelinger på mindre sygehuse i amtet.

Gennem de senere år er der sket en omstilling af den stationære kirurgi til ambulante kirurgi (dagkirurgi). Forudsat at indgrebene udføres af en kyndig operatør på en operationsgang med specialiseret assistance, instrumentarium og apparatur, kan en række indgreb inden for ørekirurgi, næse- og bihulekirurgi, strubekirurgi m.v. udføres dagkirurgisk. Forudsætningen for dette er en styrkelse af afdelingens ambulatoriefunktion.

### **Udviklingsområder**

Af særlige udviklingsområder og fremtidsperspektiver kan nævnes, at måling af såkaldt otoakustiske emissioner vil gøre det muligt at diagnosticere medfødt høretab ved screening af alle nyfødte.

Der er en forsat og markant udvikling inden for området cochlear implant (indre øre-elektroder til behandling af totalt døve), og det er realistisk at forestille sig, at forældre til døve børn vil blive tilbudt at få deres barn behandlet, allerede inden barnet er 2 år.

Der sker desuden en betydelig udvikling inden for høreapparatområdet, bl.a. med elektromagnetiske høreapparater og hel- eller halvimplanterbare høreapparater. Man må også forvente en øget udbredelse af den endoskopiske kirurgi, især inden for bihulekirurgi, som efterhånden vil blive standardprocedure.

For at sikre foresat høj faglig standard har afdelingen en stor forpligtigelse til uddannelse, udvikling og forskning, hvilket sikres gennem uddannelsesblokstillinger for reservelæger og 1. reserve-læger og gennem ansættelse af ph.d.-studerende og videnskabelige medarbejdere.

Endelig arbejder afdelingen meget med kvalitetsudvikling.

### **Organisering**

I 2003 blev hele afdelingen organiseret i tre tværfaglige teams, bestående af både læge, sygeplejersker og sekretærer. De tre teams består af: et øre-team, et næse-team og et halskirurgisk-team.

I sengeafdelingen findes enestuer og tosengsstuer, halvdelen med eget bad og toilet. Desuden råder afdelingen over to undersøgelsesstuer.

Personalet har varierende erfaringsgrundlag og udgøres hovedsagelig af sygeplejersker og for en mindre del af social- og sundhedsassistenter og sygehjælpere. Personalet har dag-, aften- og nat tjeneste, dog med fast aften- og nattevagt for en mindre del af vagterne.

Sengeafdelingen er uddannelsessted for sygeplejestuderende i 1., 2., 3. og 6. semester. Den 6. semester-studerende afvikler forløb i både sengeafdeling, dagafsnit og ambulatorium. Desuden fungerer afdelingen som uddannelsessted for sygehjælpere, der er under opskoling til social- og sundhedsassistent.

Sygeplejen indgår i en tværfaglig teamorganisering. Kontaktsygepleje tilstræbes til udvalgte patientkategorier. De sygeplejemæssige indsatsområder er udvikling af specialeansvarlige funktioner inden for onkologi, ernæring samt pleje af patienter med specifikke øre-,

næse-, halslidelser. Inden for ernæringsområdet screenes alle patienter i risikogruppen med henblik på en tidlig forebyggende indsats, og relevante kosttiltag iværksættes. Desuden er der fokus på sygepleje til korttidspatienter, hvor vejledning og ”den gode udskrivelse” er væsentlig. Afdelingen har rådgivende funktion i forhold til pleje af patienter med trakeostomier til såvel børn som voksne. I afdelingen er der udarbejdet patientvejledninger for alle indgreb.

### **Ambulatoriets organisering**

H-ambulatoriet råder over 5 undersøgelsesstuer, der til dagligt bemannes med en overlæge, en 1. reservelæge og en reservelæge. Hver læge danner med en sygeplejerske et team, som varetager plejen og behandlingen af den ambulante patient. Det drejer sig om dels forambulante patienter, der møder til en første vurdering før en eventuel operation, dels patienter til kontrol(ler) efter operation samt patienter henvist fra andre afdelinger i Århus Amt. Plejen og behandlingen af de akutte patienter og patienter på tilsyn varetages af vagthavende læge og sygeplejerske. Sekretærene varetager booking til ambulatoriet.

En sygeplejerske foretager den daglige booking af patienter til operation, og to sekretærer varetager de sekretærmæssige opgaver i forbindelse med den ambulante patient og operationspatienten.

### **Dagkirurgisk afsnit**

I det dagkirurgiske afsnit er der plads til 7 patienter, som bliver opereret på operationsafdelingen. En sygeplejerske i dagafsnittet varetager den præ- og postoperative sygepleje af disse patienter. Patienterne er indlagt dels som endagspatienter, der efter en lægelig vurdering udskrives samme dag, som operationen foregår, dels som hotelpatienter, der efter operationen og den postoperative pleje overnatter på hotellet. Dagen efter tilses patienten af en læge og en sygeplejerske i ambulatoriet inden udskrivelse til hjemmet og videre ambulante behandling.

### **Operationsafdelingen**

Operationsafdelingen råder over 4 operationsstuer. Der foretages operationer både i generel og i lokal bedøvelse, og koordinering og planlægning sker i et tæt fagligt samarbejde med narkoseafdelingen. Der er fokus på et godt tværfagligt samarbejde omkring operationspatienten dels med henblik på et hensigtsmæssigt operationsforløb, dels for at skabe et godt arbejdsmiljø til gavn for personale og dermed patienter.

I afdelingen arbejdes med dokumentation af ambulatorium- og operationssygepleje med henblik på kvalitetssikring og -udvikling inden for øre-, næse-, halsspecialet. Endvidere arbejdes der med, hvorledes ventetiden kan minimeres både til første undersøgelse i ambulatoriet og under opholdet i ambulatoriet.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på****Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	385	
Indkomne svar	195	
<b>Svarprocent</b>	<b>51</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 228 Svar januar 2002 - 225 Svar	
Repræsentativitet	Antal	Indkomne svar
	1.869	195
<b>Alder</b>		
0-18 år	25 %	14%
19-39 år	23 %	18%
40-59 år	31 %	32%
60-69 år	12 %	20%
70-79 år	7 %	13%
80 år eller mere	2 %	3%
<b>Køn</b>		
Mand	56 %	51%
Kvinde	44 %	49%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

### 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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.399</b>		

## Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet 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 ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers 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.

**Tabel 4 Baggrundsplysninger for ambulante patienter på  
Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	225	228	195	8.399
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	20%	33%	10%	22%
2-3 besøg	31%	31%	32%	31%
4-9 besøg	35%	25%	38%	32%
Mere end 9 besøg	14%	11%	20%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	52%	47%	69%	39%
Nej	48%	53%	31%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	24%	23%	14%	9%
19-39 år	16%	20%	18%	19%
40-59 år	35%	34%	32%	32%
60-69 år	15%	12%	20%	18%
70-79 år	7%	8%	13%	15%
80 år eller mere	3%	3%	3%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	64%	53%	51%	46%
Kvinde	36%	47%	49%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	91%	90%	89%	89%
Udenampatienter	9%	10%	11%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	94%	95%	96%
Ikke dansk	3%	6%	5%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	30%	32%	34%	38%
Har ikke søgt information	70%	68%	66%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	82%	76%	87%	89%
Pårørende	18%	24%	13%	11%



### 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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, 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 variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, 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 ambulante 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 195 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	50%	29%	18%	4%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	71%	18%	9%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	83%	11%	4%	3%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	87%	4%	2%	7%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	60%	18%	8%	13%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	74%	16%	8%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	71%	17%	6%	6%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	83%	10%	5%	2%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	40%	6%	10%	44%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

## 4. 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 muligt 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 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række 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 spørgsmålene 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.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på  
Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	225	228			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	41%	43%	48%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	34%	19%	28%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	16%	14%	15%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	12%	12%	7%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	28%	26%	31%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	22%	20%	24%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	26%	17%	25%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	20%	17%	16%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	26%	25%	28%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

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

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	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.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens 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.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på  
Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

*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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	220	223	192	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	25%	25%	17%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	48%	49%	56%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	16%	18%	23%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	11%	9%	4%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

*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	Lørdag
Antal	32	42	23	17	40	-
Ingen ventetid (eller før tid)	12%	31%	22%	18%	8%	-
Under 30 minutter	59%	45%	52%	47%	72%	-
Mellem 30 og 60 minutter	22%	19%	22%	29%	20%	-
Over 60 minutter	6%	5%	4%	6%	0%	-

## 5. Ventetiden i venteværelset

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<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.</p>
<b>Ventetiden fordelt over ugen</b>	<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>
<b>Tilfredsheden med ventetiden</b>	<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****Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	172	146	164	8.399		
Kun en læge	9%	23%	7%	21%	57%	6%
2-3 læger	54%	52%	49%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	37%	25%	44%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	162	136	154	8.399		
Ja	29%	15%	30%	22%	2%	52%
Nej	71%	85%	70%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	177	-		
Ja	-	-	29%	-	-	-
Nej	-	-	71%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <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>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<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>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<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>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af  
Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H, Århus Sygehus**

*Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	217	225	193			
Fem stjerner (enestående)	21%	20%	25%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	58%	63%	54%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	17%	13%	16%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	2%	3%	4%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	1%	1%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>21%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

## 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 “både 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.

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 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.

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 ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

**Kommentarer**

Det er 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 delambulatorier og 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 sygehushvæsen. (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” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver 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 helserelatert 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 Krogh (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 har i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ > været til behandling eller undersøgelse på < \_\_\_\_\_ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. 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?

- \*\*\*\*\* (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 egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)   år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

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 ambulatoriet 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 alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet 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 kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (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. 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 gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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



Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	59	18	24	17
	2-3 besøg	54	30	17	54
	4-9 besøg	44	31	24	70
	Mere end 9 besøg	58	33	8	36
Ugedag	Mandag	32	42	26	31
	Tirsdag	64	18	18	39
	Onsdag	68	18	14	22
	Torsdag	28	44	28	18
	Fredag	52	30	18	40
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	48	33	19	128
	Nej	58	25	18	57
Søgt information	Har søgt information	46	28	26	65
	Har ikke søgt information	55	31	14	120
Køn	Mand	52	30	18	96
	Kvinde	51	30	20	91
Bopæl	Indenamtspatienter	53	30	17	168
	Udenamtspatienter	40	30	30	20
Alder	0-18 år	29	46	25	24
	19-39 år	31	46	23	35
	40-59 år	58	27	15	62
	60-69 år	62	15	23	39
	70-79 år	64	27	9	22
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	53	30	18	175
	Ikke dansk	50	25	25	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	53	28	18	165
	Pårørende	36	41	23	22
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	52	30	19	188

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	6	6	18
	2-3 besøg	79	13	9	56
	4-9 besøg	63	24	13	70
	Mere end 9 besøg	69	28	3	36
Ugedag	Mandag	75	19	6	32
	Tirsdag	83	10	7	42
	Onsdag	70	9	22	23
	Torsdag	59	29	12	17
	Fredag	67	26	8	39
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	21	8	130
	Nej	76	14	10	58
Søgt information	Har søgt information	66	27	8	64
	Har ikke søgt information	76	15	9	124
Køn	Mand	69	22	8	95
	Kvinde	75	16	9	95
Bopæl	Indenamtspatienter	72	18	9	170
	Udenamtspatienter	71	24	5	21
Alder	0-18 år	81	15	4	27
	19-39 år	56	29	15	34
	40-59 år	64	25	11	61
	60-69 år	87	8	5	39
	70-79 år	78	17	4	23
	80 år eller mere	83	0	17	6
Modersmål	Dansk	72	19	10	177
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	19	10	165
	Pårørende	80	16	4	25
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	72	19	9	191

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	18
	2-3 besøg	89	11	0	56
	4-9 besøg	77	13	10	70
	Mere end 9 besøg	84	16	0	37
Ugedag	Mandag	74	16	10	31
	Tirsdag	93	7	0	42
	Onsdag	82	18	0	22
	Torsdag	78	17	6	18
	Fredag	85	13	3	40
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	84	13	2	129
	Nej	84	9	7	58
Søgt information	Har søgt information	83	14	3	63
	Har ikke søgt information	86	10	4	124
Køn	Mand	81	17	2	96
	Kvinde	88	6	5	94
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	4	169
	Udenamtspatienter	81	19	0	21
Alder	0-18 år	88	8	4	26
	19-39 år	76	15	9	34
	40-59 år	84	15	2	62
	60-69 år	87	8	5	39
	70-79 år	91	9	0	23
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	84	13	4	176
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	13	4	166
	Pårørende	92	4	4	24
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	85	12	4	190

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	0	6	17
	2-3 besøg	98	2	0	53
	4-9 besøg	88	8	5	66
	Mere end 9 besøg	94	6	0	35
Ugedag	Mandag	90	10	0	31
	Tirsdag	97	3	0	39
	Onsdag	87	4	9	23
	Torsdag	80	7	13	15
	Fredag	97	3	0	37
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	92	5	3	129
	Nej	96	4	0	50
Søgt information	Har søgt information	93	3	3	61
	Har ikke søgt information	94	5	1	118
Køn	Mand	95	3	2	91
	Kvinde	92	6	2	90
Bopæl	Indenamtspatienter	93	4	2	161
	Udenamtspatienter	95	5	0	21
Alder	0-18 år	88	12	0	26
	19-39 år	91	6	3	32
	40-59 år	95	2	4	57
	60-69 år	97	3	0	37
	70-79 år	92	4	4	24
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	94	4	2	168
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	4	3	157
	Pårørende	92	8	0	24
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	93	4	2	182

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	13	13	16
	2-3 besøg	76	12	12	49
	4-9 besøg	65	24	11	62
	Mere end 9 besøg	63	34	3	32
Ugedag	Mandag	69	19	12	26
	Tirsdag	70	22	8	37
	Onsdag	86	10	5	21
	Torsdag	59	12	29	17
	Fredag	62	30	8	37
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	66	23	11	121
	Nej	76	17	7	46
Søgt information	Har søgt information	63	20	17	60
	Har ikke søgt information	74	22	5	106
Køn	Mand	70	20	9	88
	Kvinde	68	23	10	80
Bopæl	Indenamtspatienter	72	19	9	149
	Udenamtspatienter	50	35	15	20
Alder	0-18 år	52	38	10	21
	19-39 år	43	37	20	30
	40-59 år	79	13	8	52
	60-69 år	76	16	8	37
	70-79 år	78	17	4	23
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	70	21	9	159
	Ikke dansk	71	14	14	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	22	9	150
	Pårørende	72	17	11	18
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	69	21	9	169

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	6	6	17
	2-3 besøg	77	14	9	57
	4-9 besøg	79	11	10	70
	Mere end 9 besøg	58	36	6	36
Ugedag	Mandag	63	13	25	32
	Tirsdag	78	20	3	40
	Onsdag	68	23	9	22
	Torsdag	67	22	11	18
	Fredag	85	13	3	40
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	73	19	8	130
	Nej	83	9	9	58
Søgt information	Har søgt information	70	19	11	63
	Har ikke søgt information	79	14	6	125
Køn	Mand	74	19	7	96
	Kvinde	78	14	9	94
Bopæl	Indenamtspatienter	76	16	8	170
	Udenamtspatienter	71	19	10	21
Alder	0-18 år	81	15	4	27
	19-39 år	66	20	14	35
	40-59 år	77	15	8	61
	60-69 år	76	18	5	38
	70-79 år	78	17	4	23
	80 år eller mere	83	0	17	6
Modersmål	Dansk	76	16	8	177
	Ikke dansk	80	10	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	17	8	165
	Pårørende	84	12	4	25
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	76	16	8	191

**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	92	8	0	13
	2-3 besøg	79	18	4	56
	4-9 besøg	75	15	10	68
	Mere end 9 besøg	64	28	8	36
Ugedag	Mandag	69	14	17	29
	Tirsdag	83	18	0	40
	Onsdag	62	29	10	21
	Torsdag	61	28	11	18
	Fredag	77	15	8	39
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	21	7	126
	Nej	85	9	6	54
Søgt information	Har søgt information	69	21	10	62
	Har ikke søgt information	79	17	4	118
Køn	Mand	70	20	10	93
	Kvinde	81	16	3	89
Bopæl	Indenamtspatienter	75	18	7	163
	Udenamtspatienter	75	20	5	20
Alder	0-18 år	79	13	8	24
	19-39 år	71	23	6	35
	40-59 år	78	14	8	59
	60-69 år	70	27	3	37
	70-79 år	76	19	5	21
	80 år eller mere	83	0	17	6
Modersmål	Dansk	75	18	7	170
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	19	6	160
	Pårørende	82	9	9	22
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	75	18	7	183

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	0	12	17
	2-3 besøg	93	7	0	58
	4-9 besøg	80	13	7	70
	Mere end 9 besøg	78	16	5	37
Ugedag	Mandag	78	13	9	32
	Tirsdag	90	7	2	42
	Onsdag	87	4	9	23
	Torsdag	76	18	6	17
	Fredag	85	15	0	40
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	12	5	130
	Nej	86	8	5	59
Søgt information	Har søgt information	83	11	6	63
	Har ikke søgt information	86	10	4	126
Køn	Mand	81	13	5	97
	Kvinde	87	7	5	94
Bopæl	Indenamtspatienter	84	11	6	171
	Udenamtspatienter	90	10	0	21
Alder	0-18 år	89	11	0	27
	19-39 år	85	9	6	33
	40-59 år	79	15	6	62
	60-69 år	87	8	5	39
	70-79 år	92	4	4	24
	80 år eller mere	83	0	17	6
Modersmål	Dansk	84	11	4	178
	Ikke dansk	80	0	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	10	5	166
	Pårørende	84	12	4	25
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	84	10	5	192



Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	0	20	10
	2-3 besøg	71	11	17	35
	4-9 besøg	68	16	16	37
	Mere end 9 besøg	68	5	26	19
Ugedag	Mandag	80	5	15	20
	Tirsdag	70	22	9	23
	Onsdag	82	0	18	17
	Torsdag	43	14	43	7
	Fredag	78	0	22	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	9	21	78
	Nej	72	14	14	29
Søgt information	Har søgt information	65	12	24	34
	Har ikke søgt information	76	9	15	74
Køn	Mand	70	9	20	54
	Kvinde	73	11	16	55
Bopæl	Indenamtspatienter	72	10	17	98
	Udenamtspatienter	64	9	27	11
Alder	0-18 år	83	0	17	12
	19-39 år	68	16	16	19
	40-59 år	64	3	33	33
	60-69 år	69	19	12	26
	70-79 år	79	14	7	14
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	70	10	19	98
	Ikke dansk	75	13	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	11	19	96
	Pårørende	85	0	15	13
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	72	10	18	109

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	25	75	52
	4-9 besøg	26	74	68
	Mere end 9 besøg	44	56	34
Ugedag	Mandag	33	67	27
	Tirsdag	30	70	30
	Onsdag	44	56	18
	Torsdag	31	69	16
	Fredag	39	61	33
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	34	66	108
	Nej	20	80	45
Søgt information	Har søgt information	38	62	60
	Har ikke søgt information	25	75	91
Køn	Mand	35	65	83
	Kvinde	24	76	71
Bopæl	Indenamtspatienter	29	71	136
	Udenamtspatienter	33	67	18
Alder	0-18 år	32	68	19
	19-39 år	34	66	29
	40-59 år	29	71	56
	60-69 år	16	84	25
	70-79 år	42	58	19
	80 år eller mere	40	60	5
Modersmål	Dansk	30	70	145
	Ikke dansk	17	83	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	29	71	134
	Pårørende	35	65	20
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	30	70	154

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	27	73	15
	2-3 besøg	29	71	55
	4-9 besøg	33	67	63
	Mere end 9 besøg	24	76	34
Ugedag	Mandag	31	69	32
	Tirsdag	39	61	36
	Onsdag	38	62	21
	Torsdag	22	78	18
	Fredag	27	73	37
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	34	66	121
	Nej	19	81	53
Søgt information	Har søgt information	35	65	62
	Har ikke søgt information	27	73	113
Køn	Mand	37	63	91
	Kvinde	21	79	86
Bopæl	Indenampatienter	29	71	158
	Udenampatienter	32	68	19
Alder	0-18 år	26	74	23
	19-39 år	21	79	33
	40-59 år	29	71	56
	60-69 år	37	63	35
	70-79 år	33	67	24
	80 år eller mere	40	60	5
Modersmål	Dansk	30	70	164
	Ikke dansk	25	75	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	30	70	155
	Pårørende	27	73	22
Ambulatorium i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	29	71	177

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	11	18
	2-3 besøg	81	19	59
	4-9 besøg	75	25	69
	Mere end 9 besøg	76	24	37
Ugedag	Mandag	70	30	33
	Tirsdag	79	21	42
	Onsdag	87	13	23
	Torsdag	67	33	18
	Fredag	85	15	39
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	23	133
	Nej	81	19	57
Søgt information	Har søgt information	77	23	65
	Har ikke søgt information	80	20	125
Køn	Mand	73	27	98
	Kvinde	84	16	94
Bopæl	Indenampatienter	79	21	172
	Udenampatienter	76	24	21
Alder	0-18 år	89	11	27
	19-39 år	71	29	35
	40-59 år	77	23	61
	60-69 år	85	15	39
	70-79 år	75	25	24
	80 år eller mere	83	17	6
Modersmål	Dansk	79	21	178
	Ikke dansk	80	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	22	167
	Pårørende	84	16	25
Afdeling i alt	Øre-, Næse- og Halsamb., Afd. H	79	21	193

## **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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.











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


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






**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**

-  *Lidt ventetid nogle gange, andre gange ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er meget lidt plads i venteværelset, man sidder som sild i en tønde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Unødig ventetid pga. forkert oplysning angående blodprøve.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Før lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Synes ventetiden var tilpas.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Ved første besøg ventede jeg en time før undersøgelse. Det er for længe - blev dog undskyldt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Man skal forvente lidt ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden var yderst uacceptabel. Var på hospitalet til forundersøgelse, som tog lidt over tre timer. De to en halv time blev brugt i venteværelset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *At vente halvanden time er meget, især hvis man har transport og bussen hjem er kørt, og man må vente til næste kørsel.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det hænder, at man skal snakke med en bestemt læge, og efter en halv times ventetid finder man ud af, at han ikke er tilstede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 Første gang overført fra skadestuen. Anden gang kørt fra afdelingens sengeafsnit af afdelingslægen. Tredie gang ind før tid.


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 Det er et meget tidspresset sted at opholde sig.


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 Spild af tid, når man har skide travlt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 Højest 15 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 Ved en enkelt lejlighed var ventetiden næsten to timer. Det er for meget.


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 Synes det er træls at vente så lang tid, når man kommer langt væk fra i forvejen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 Skulle møde til operation kl. 8.30. Kom til kl. 12.30. Ingen vidste, hvornår operationen kunne foregå. Svært med en dreng på ti år, der havde fastet fra aftenen før kl. 20.00.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 Tidligere (før for to år siden) kunne der forekomme over ½ times ventetid.


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 Hvis man kommer før tiden, kan man også være heldig at komme ind før tiden.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 Det er meget frustrerende at vente så længe, og skal man til flere undersøgelser, er ventetiden lang mellem hver. Det tager ofte en hel dag.


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde


 Da man var virkelig dårlig de første par gange, var ventetiden ulidelig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Første besøg var tid gennem vagtlægen. Jeg ventede 45 minutter efter den tid, jeg havde fået.*


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

 *Min operationstid var ikke registreret i edb systemet, hvorfor min operation blev udsat indtil en læge havde tid. Derfor måtte jeg komme tilbage senere.*


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

 *Længste ventetid en time. Korteste ventetid er, når jeg har en tidlig aftale (før kl. 10).*


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

 *En enkelt gang en ventetid på næsten en time.*


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

 *Jeg synes tit, at man venter i mere end en halv time.*


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

 *Der var ikke særlig lang venteliste.*


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

 *Der er indimellem ventetid pga. operationer samt koordinering.*


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

 *Lidt lang ventetid første gang.*


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

 *Længste ventetid: Fra kl. 11.15 til 15.00. Meget varierende ventetid.*












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

 *Jeg skulle ikke vente ret længe, og når jeg ventede, synes jeg, I var søde til at svare på mine spørgsmål.*

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

 *Ja, ventetiden er ofte for lang.*

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

-  *Efter en akut opringning fra os, blev vi bedt om at komme med det samme og ventede derefter i 2 ½ time i venteværelset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg mener, at når jeg fik en tid og var til stede og kommer langvejs fra, kan det ikke være rimeligt at skulle vente 3½ time efter aftalt tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Sygeplejersken orienterede ikke lægen om at jeg var kommet, hvorfor jeg ventede ½ time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Ved forundersøgelse ca. 75 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Morgentider OK. Lang ventetid omkring klokken 13.00.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Første gang var ventetiden 45 minutter og undersøgelsen tog 20 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Kom de fleste gange ind før tid, ellers lige til tiden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Var der mest i weekenden, hvor der var lukket for andre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De dage, hvor vi næsten ikke har haft ventetid opvejer de dage med laaang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand
-  *Der var ingen der generede, men vi ventede tit længe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *En gang skulle jeg sidde og vente på at de fik blodprøver fra en anden afdeling og det tog ca. 1 time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der er generelt for meget ventetid, selv om morgenen. Hvad værre er: Der er ingen løbende orientering. Man bliver bange for, om man er glemt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Fint med en kop kaffe. Det nød jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*OK med lille ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Der var ventetid, men ikke generende, da sygeplejersken kontaktede mig og fortalte om grunden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Nogle gange virker det som om der er mere ventetid end nødvendigt, men det har ikke været slemt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Mest den sidste gang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

**Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?**



*Skulle først læse journaler.*

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



*Ja, specielt når det er NN.*

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



*Kan ikke rigtig huske det, men mener de var velforbereede.*

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



*Læste journalen, mens jeg sad med dem.*

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



*De er hurtige til at læse.*

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



*De kunne desværre intet gøre ved den lange ventetid på operation. Man blev oplyst om muligheden uden for det offentlige system. Hvad menes der egentligt med det offentlige sygehusvæsen?*

Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand



*Ikke rigtig de første gange.*

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



*Den gamle journal var fundet frem.*

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




*De kendte da mit navn.*

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




*Der har jeg aldrig mødt en læge, der var. Lægerne er distraete og er i deres egen verden, men jeg har tillid til dem alligevel.*

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

 *Kommer ind til undersøgelse samtidig med, at læge åbner og læser min journal, så jeg skal igen fortælle om mit forløb. Det virker ikke forberedt.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Måske sket nogle gange, at de ikke har i alle de år, jeg har været der.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Journalen var først ved at blive læst.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg har den samme læge (operatør), og han kender mit sygdomsforløb.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Kun enkelte.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Hver gang en ny som skulle sættes ind i sagen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Jeg synes godt, at de kunne snakke mere sammen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg mødte samme læge hver gang.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Kun en som jeg havde kontaktet privat.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

 *En enkelt læge spurgte, hvorfor jeg overhovedet kom der. Den læge ville jeg gerne senere kunne fravælge.*












Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Ja, jeg fik det at vide, jeg behøvede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

-  *Men det er desværre ikke lykkedes at træffe den læge, der lavede operationen, selvom kontroltider har været aftalt med operationslægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Dem der kender en ved jo mange ting, som en der ikke kender en ikke ved.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Kun den faste er ordentligt forberedt. De andre skal læse sig gennem konsultationen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *De står og læser journalen, idet vi kommer ind. Blev kaldt ind, hvor mikroskop ikke var optimalt - måtte derefter ind til en anden læge og et bedre mikroskop.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Alt for dårligt forberedt læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Altid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand
-  *Gennemgik journalen grundigt, før undersøgelsen gik igang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *2 gange bortkomne journaler.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Når det var den sædvanlige læge, var hun altid velforberedt. Men når det har været andre læger, har de ikke altid været forberedte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Det var ikke altid at lægerne var informeret up to date. Læste journalen under besøget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Det er mit indtryk, at lægerne generelt ikke havde informeret sig godt nok i mine papirer på forhånd. Der startes forfra næsten hver gang. Det er frustrerende og forhalende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand





*Lægerne er altid klar, når man bliver kaldt ind og altid fuld af humor trods min alvorlige sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*De ved, hvad det drejede sig om.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Mine læger er altid meget velforberejede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Kan diskuteres.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Ja, det var godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Ny læge hver gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand












*Efter at have ventet i måneder, følte jeg, der skete noget, da jeg kom på ambulatoriet. Jeg mødte et team, som arbejdede sammen om at løse mine problemer hurtigt, effektivt, professionelt. En meget flot behandling, som jeg var særdeles tilfreds med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand


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

-  *Ja, jeg følte mig selv medansvarlig for, at undersøgelsen og behandlingen mandede ud i et godt resultat.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *De var rigtig søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Usædvanlig sympatisk læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Men når man ved, de er bagefter, kan man mærke, at det er hurtige svar, der kommer, og man glemmer måske nogle spørgsmål selv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, men jeg følte en sproglig barriere første gang, fordi lægen ikke havde dansk som sit modersmål (ikke et stort problem).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *De vil gerne afslutte samtalen hurtigt, men det forstår jeg godt. De har jo travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Har aldrig selv oplevet det modsatte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, ja, men han vidste stadig ikke noget. Skal altid kontakte den læge, jeg har gået ved i 25 år.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Nogle var ikke helt imødekommende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Altid, men det mærkes, når der er travlhed f.eks..*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg var ude for, at den ene nærmest grinede af mig, da jeg sagde, at mit øre efter operationen sad meget anderledes/skævt, og jeg havde gjort lægen opmærksom på, at jeg arbejder/arbejdede som model og skuespiller, så det var meget vigtigt for mig. Og så grinede han nærmest bare af mig og sagde, at sådan kan det jo gå, men det kunne være, at det rettede sig ud igen. Det gjorde det ikke.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Ja, jeg synes, de alle var meget venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Når de har tid. Ikke for tit.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Kun en enkelt gang følte jeg, at lægen var uengageret.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Når det er 'små' ting, det drejer sig om, virker de overlegne og uinteresserede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                        Køn: Kvinde

 *Meget lyttende og forstående.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Mine symptomer passer ikke på det lægen syntes. Men neuro-professor siger OK.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Ja, var glad for at få mit eget gebis ud inden undersøgelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *De fleste gjorde. Hos andre havde jeg af og til det indtryk, at patienten er til for lægen og ikke omvendt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere            Køn: Mand

 *De kender mit lange sygdomsforløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Rart at lægerne (lægen) tager een alvorligt og lytter interesseret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Ja, det var jeg tryk ved.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Forudindtaget mening.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



*Jeg fik en god information og var meget tryk hele tiden.*

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



*Også rigtig søde.*

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



*Usædvanligt sympatisk personale.*

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



*Sygeplejerskerne var søde, men ikke hende med maden. Efter et døgn uden mad, var der bare for lidt aftensmad.*

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



*Alle kan glemme eller er ikke lige dygtige.*

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



*Og meget venlige.*

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



*Det var meget svært, at de kunne få tid til at skifte ens forbindelse. Nej, det er svært at være patient.*

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



*Var ikke rigtig indlagt.*

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



*Det er et særdeles kompetent plejepersonale - de tager sig den nødvendige tid.*

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



*De var super søde.*

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



*Plejepersonalet upåklageligt.*

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



*Ja, meget.*

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



*Svært at se da sygeplejerskerne i ambulatoriet ikke får meget plads til at udøve sygepleje.*

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



*Vi har to gange oplevet, at vores datter blev set på af en ung uerfaren læge, som ikke kan træffe den nødvendige beslutning.*

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



*Plejen udmærket, men fik ikke stuegang på udskrivningsdagen. Måtte henvende mig 2 gange før der kom en læge ca. 14.30.*

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



*Højt niveau.*

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



*Dygtigt/venligt pleje-/portørpersonale.*

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



*Vi har haft meget lidt med plejepersonalet at gøre.*

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



*Plejepersonalet var altid meget på dupperne.*

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



*Absolut.*

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



*Meget søde, venlige og hjælpsomme.*

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



*Personalet er altid skide søde og venlige til at lytte til en med både store og små problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Har ikke været i kontakt med plejepersonale.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Ja, fordi plejepersonalet er venlige og opmærksomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde




*Ja, rigtig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

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

 *En gang ventede jeg på CT- scanning over en time og besked om CT-scanning forkert. Dog først næste dag.*

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

 *Dog ventetid angående blodprøve og E.K.G..*

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

 *Lægerne løb fra den ene til den anden.*

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

 *Har ikke fået taget prøver.*


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

 *Tilpas ventetid.*


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

 *Ingen røntgen.*

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

 *Ventede tre timer ved ankomst, men efter at have fået noget beroligende.*


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

 *Scanning tog længst tid ca. en time.*

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












 *Ikke mere end man kan forvente.*

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

 *Meget ventetid fra at man har meldt sin ankomst, til man kommer til undersøgelse.*

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



-  *Det er ret utroligt det, at diverse undersøgelser ikke kan kombineres på en dag. Man spilder en dag på blodprøve, en dag på røntgen, en dag på operation osv..*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Har aldrig været den store ventetid på det område, og det er rart.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er sket en forbedring i de sidste år med hensyn til planlægning af undersøgelsesforløb.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Eksempelvis røntgen/scanning tog en evighed.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Ja, tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Anden gang jeg blev opereret skulle jeg overnatte på hospitals hotellet og havde fået en tid om dagen, og der ventede jeg over 30 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Røntgen, blodprøver og samtale med narkoselæge forløb hurtigt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Det gik rimelig hurtigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Stort set. Skulle kun til høreprøve.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægen forlod mig mange gange uden forklaringer. Det blev jeg meget nervøs over.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ved første besøg var der travlt og lidt ventetid i undersøgelseslokalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Dette har ikke været aktuelt. Vi har brugt lidt ventetid på høreprøve.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Der er nogen ventetid. Det ville være OK, hvis man i højere grad blev forberedt på det med en cirka-tidsangivelse. Er det 5 min., 15 min., eller måske 45 min.? Det er rart at vide og ved lang ventetid kan tiden måske bruges bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand













*Tiden for mig er aldrig generende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

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


-  *Lægen var rigtig dygtig og var i godt team med sygeplejersken.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Talte med en reservelæge der sagde: Det er helt ned i det mikroskopiske, som du slet ikke forstår. Her blev der talt om mit immunforsvar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Nej, ikke rigtigt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke fået noget at vide om resultaterne af prøverne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ville gerne have haft information om, at man kan få ondt i halsen, når man har været i narkose (barn).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Det går for hurtigt, så jeg mister nogle informationer. Mangler en opfølgning på, at jeg som patient har fået fat i alle informationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Nogle gange glemmer man selv og spørger ind til det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Så godt som man nu kan informere om et usikkert sygdomsforløb (forudsige).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Det har været okay information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Hele indlæggelsesforløbet var uorganiseret både pga. fejlregistreringen i edb-systemet, og fordi jeg tidligere har fået foretaget et identisk indgreb, hvorfor jeg vidste, hvad der skulle ske.*


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

 *Ja, tilfredsstillende.*


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

 *Efter anden operation kunne jeg ikke få fat i en, der kunne/ville fortælle mig, hvad de egentlig havde lavet under operationen, og hvordan jeg skulle forholde mig.*

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

 *Om selve indgrebet fik jeg kun besked hos en kvindelig professor, jeg havde stillet mig til rådighed for i forbindelse med undervisning af studerende.*

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

 *Ja, de havde møder med andre afdelinger.*


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

 *Talte i telefon med den vagthavende som overhovedet ikke vidste, hvad han talte om.*


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

 *Meget.*


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

 *Lægerne er på bar bund.*


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

 *Jeg er også selv aktiv og opsøgende i forhold til information.*

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

 *Jeg har fået mange informationer, men der er også nogen, jeg ikke har fået.*

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

 *Information om undersøgelser, behandling osv. OK. men sygdommens årsag er uafklaret, og der er ikke udsigt til helbredelse.*

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



*Ja, en rigtig god forklaring af lægen. Det var jeg glad for.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Kunne ikke få at vide, om det var almindelig betændelse eller ej. Har haft betændelse i næse og bihuler i 5 måneder uden reaktion fra afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*De fortalte, hvad der skete og hvad man skulle gøre hjemme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Ingen god ide at lade 2 forskellige læger se på en, for de har hver sin mening om sagen, og det er IKKE til gavn for patienten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Min sygdom har været langvarig næseblod og jeg er blevet godt og grundigt informeret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand













*Gode informationer, selvom der var travlhed på afdelingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Har kun talt med et hold læge og sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Mangel på kommunikation mellem de forskellige afdelinger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg blev opereret af NN. Han virkede meget kompetent. Jeg var vågen under operationen. Det var en sjov oplevelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Nej, her spiller den manglende lægelige fem minutters journallæsning ind - før patienten indkaldes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *De udtalelser, de kom med, var ikke helt ens.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *I H- Ambulatoriet ja, men det kniber kraftigt i samarbejde med hørecentralen. Påvirkning af den meget lange ventetid på undersøgelse trods mange års brug af høreapparat, som 'bare' skal udskiftes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Kommunikationen kunne være bedre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Nogle sagde, at jeg havde en tid, andre kunne ikke finde den.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Lægerne nej, men sygeplejerskerne ja.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget godt.*

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



*Ja, de snakkede jo sammen.*

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



*Den ene snakker i øst og den anden i vest. Det forvirrer.*

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



*Stor uenighed om indgrebet skulle foretages indenfor et par måneder eller indenfor et par år.*

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



*Ja, alle var velforberedte og læste journalen inden de henvendte sig.*

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



*Et par gange fik jeg at vide, at prøverne var positive, andre gange at de ikke var det. 'Prøverne er ikke pålidelige' var et andet udsagn. Dette var jeg ikke informeret om på forhånd. Det rokker ved troværdigheden og tilliden til lægerne. Der er en fejl i min journal. Dette er påpeget af mig og en sygeplejerske. Trods dette er fejlen ikke rettet, men videresendt i papirerne til Århus Amtssygehus. Selvfølgelig er det svært at fortælle en patient, at vedkommende har en alvorlig sygdom, men der findes kurser i 'Den vanskelige samtale'.*

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



*Der har været mangler i papirjournalen.*

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



*Altid har personalet lyttet og været forstående.*

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



*Har kun talt med 2 læger. Der var god sammenhæng der.*

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

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**



*I allerhøjeste grad.*

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



*Fremragende behandling.*

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



*Meget.*

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



*Venter stadig på svar.*

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



*Jeg blev da behandlet trods lang ventetid. Én glemte dog at give besked om, at jeg var der og derfor fik jeg lov at vente i to timer.*

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



*Operationssygeplejerskerne var også meget dygtige, tror jeg.*

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



*Føler de er kompetente.*

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



*Men fortsat kan jeg ikke forstå at H-Ambulatoriets læge ikke har mere indflydelse på behandling af udskiftning/fornyelse af specielt høreapparat (det handler om, om den så ikke kan købes på privatklinik. Det virker som om hørecentralen ikke samarbejder med Afdeling H og er under en anden ledelse langt væk.*

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



*Det har altid været tilfredsstillende.*











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



*Jeg synes ikke, man bliver behandlet med respekt og medfølelse og forståelse, og det er frustrerende som patient, når man ikke føler, at der er 100 % styr på tingene.*

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



-  *Ja, jeg synes, de har været meget venlige over for mig. Og jeg tror på, de er meget dygtige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Har fået tinitus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ville være rart, hvis de virkede lidt mere interesseret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Problemet var luftvejsproblemer i næsen. Næsen er blevet fin at se på, men det var en biting. Luftvejsproblemet er blevet større end før.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Vi har 3 gange mødt op til aftalte tider og måttet taget hjem med uforrettet sag. Engang indkaldt til operation, hvor vores datter efter at have fastet til klokken 2 om eftermiddagen blev sendt hjem til 2 måneders yderligere venten. Dette skyldes at narkoselægen skulle gå klokken 15. Bortset fra mange aflysninger fik vi god behandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget lyttende og jeg fik selv indflydelse i behandlingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Bortoperering af fedtknude på kæben er meget tilfredsstillende, men højre side af ansigtet 'sover' stadigvæk som hidtil. Deraf årsagen til jeg lod mig operere for at slippe af med den sovende fornemmelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Jeg synes ikke, det er rimeligt at skulle i kontakt med 7 forskellige læger. Alle har været flinke og venlige, men kommunikationen kunne forbedres.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Der bliver snakket henover hovedet på een.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har ikke mærket noget eller haft udbrud siden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Ja, jeg er overmåde godt tilfreds, men er ikke færdigbehandlet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Informationer og undersøgelser har gjort mig rolig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




*Det syntes jeg i hvert fald.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år


Køn: Kvinde

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

 *Der har vist ikke været nogen kontakt ud over et udskrivelsesbrev efter operationen. Det var ikke praktiserende læge, der henviste.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Ingen opfølgning.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Henvisning læge/ halslæge/K.H. ok. Opfølgning? Vel ikke så aktuelt.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Det tror jeg da. De ved da alt, når jeg besøger dem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Fik ikke rigtig besked om, hvor jeg skulle have svaret fra scanning.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Min egen læge havde ikke fået prøvesvar efter en måned.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Henvisning fra egen læge til en MR scanning, men en ventetid på tre måneder er ikke acceptabel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Den praktiserende læge havde ikke modtaget epikrise ved fjernelse af sting.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Egen læge og ørelæge vil gerne følge med i forløbet. Det mangler.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg var forbavset over, at min praktiserende læge ikke havde adgang til min journal på sygehuset via email.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Min egen læge vidste ikke noget om mine besøg i ambulatoriet.*

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



*Lægen har ikke haft kontakt med afdelingen.*

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



*Jeg har ikke været ved egen læge.*

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



*Egen læge har ikke været involveret, da vi har været faste kunder i ambulatoriet i flere år.*

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



*Når man er henvist fra anden afdeling på samme sygehus, virker det meget dårligt, at der ikke arbejdes sammen imellem disse, så man ikke skal opleve at få modstridende oplysninger det ene eller det andet sted, fordi de to afdelinger ikke samarbejder. Det er meget dårligt og frustrerende.*

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



*Hører intet om det i hvertfald.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Det har været okay.*

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



*Egen læge har ikke fulgt op - ikke nødvendigt, da jeg kommer hver måned.*

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



*Utilfreds med min læge, fordi han ikke vil høre på mig.*

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



*Der har ikke været nogen kontakt, hvad jeg ved af.*

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



*Det skal bemærkes, at jeg, hos min praktiserende læge, fik meget bedre besked, bl.a. ved hjælp af illustrationer, end hos lægerne på afdelingen.*

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



*Ja, der har ikke været nogen problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Vores læge får ikke alle oplysninger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Nej, fordi man venter med at give tilbagemelding til hele forløbet er færdigt, men jeg (og min egen læge) havde brug for at delkonklusioner og delbeslutninger gik videre til egen læge - det kan det jo let i disse elektroniske tider.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Henvielse fra egen ørelæge ikke modtaget/udsendt, hvorfor behandling forsinket.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Alt foregik upåklageligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Det har min læge ikke omtalt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Der har ikke været nogen kontakt overhovedet, før jeg kontaktede egen læge, som måtte kontakte afdelingen for at få sendt papirerne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det var til et 13-tal.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Min egen læge henviste mig til speciallæge, som derefter henviste mig til Århus Sygehus, som jeg før har haft stor tillid til. Men man skal vente i over 2 år på at blive undersøgt (forundersøgt), som blev til fire forundersøgelser + 40.000 kroner i tabt arbejdsfortjeneste. Det er ikke så rart.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Min egen læge har givet mig oplysninger, som jeg ikke selv har fået i forbindelse med indlæggelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*14 dage efter seneste besøg på ambulatoriet var jeg hos egen læge. Da havde vedkommende stadig ikke fået nogen opfølgning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det varede længe, før der kom besked fra Århus til min egen læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Min egen læge er informeret om min sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*I det omfang jeg er bekendt med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand






















*Godt nok.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Lægen var ikke forberedt. Tiden var acceptabel.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Kommunikation ml. sekretær og læge dårlig. Ventede på operation på trods af, at jeg er i behandling - forlænger behandling startet i foråret 2003. Operation sidste gang januar 2006*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægeligt og fagmæssigt ok. Det administrative og det organisatoriske burde afdelingen frekventere et alment kursus i.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *De er rimeligt informeret.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Det gjorde jeg fordi: Selvom der til tider har været ventetid, har personalet været søde og venlige, så det har været en god oplevelse at komme der, selvom man måske er lidt bange.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ambulatoriet overordnet set godt. Det, der trækker ned, er lægens lydhørhed eller mangel på samme. Operationspapirer mangelfulde - trækker ligeledes ned. Venlige sekretærer og sygeplejersker trækker op og nr. to læges fremtræden.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det hele virkede meget professionelt, men der var også tid til omsorg.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *For jeg har fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en meget enestående behandling på afdelingen. Læger og sygeplejersker var så dygtige og hjælpsomme. Man følte sig i gode hænder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

-  *Hurtig behandling, men meget skiftende personale. Kort ventetid. UG behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg og min familie synes, vi har fået en god information om den kedelige situation, jeg er i.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Det er frustrerende at møde en ny læge hver gang, som ikke er forberedt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Bortset fra ventetiden har det været fint.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en meget professionel behandling og forklaring af NN. Ligeledes føler jeg, hun er yderst interesseret og deltagende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Rigtig søde mennesker, meget forstående. Total tryghed, at der er tid til en.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden bør formindskes - mange ventende i lokalet. Ventetid ved skranken ved bestilling af ny tid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fremragende behandling af læge.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *For mig var den rigtig god, men operationen gik også lige efter bogen, der kan måske være forskel på sygdom, hvor meget pasning, der kræves, men jeg havde indtryk af, at de var meget omhyggelige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Overordnet har jeg været tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde




 *Hvordan kan et blodprøvesvar tage en måned? Hvorfor kan lægen ikke svare på simple spørgsmål om immunforsvaret? Det er kun pga. de søde sygeplejersker, at der blev uddelt tre stjerner. Uden dem var der kun givet halvanden.*

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

 *Behandlingen er i orden. Det er ventetiden ikke helt.*


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

 *Professionelt.*


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

 *Alt for meget ventetid. Meget kompetent personale - venlig omgangstone.*


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

 *Fordi jeg synes, de er gode.*


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

 *Venlig og imødekommende holdning fra læger og plejepersonale. Min indlæggelse varede kun et døgn. Var glad for, at det ikke var længe.*


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

 *Ventetid på operation er alt for lang. Man burde kunne få en tid evt. inden for en måned efter første undersøgelse. Tilliden til det offentlige sygehusvæsen krakelerer.*


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

 *Meget nærværende og fleksibelt og kompetent.*












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

 *En prøve fra læben, der ikke var stor nok til, at de kunne sige, om det var ondartet, og så måtte jeg opereres to gange pga., at der ikke var taget nok af det syge væk.*

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

 *Hold jer til den samme patient, så man ikke skal forklare det samme til hver enkelt af de læger, man kommer ind til.*

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

-  *Man føler sig velkommen allerede ved receptionen. Alle ansatte virker venlige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Alle mine ønsker blev opfyldt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Når jeg kun giver fire stjerner, er det fordi, tingene altid kan gøres bedre og hurtigere, men jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, det er velfungerende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er tilfreds - dog ikke med ventetiden, der altid har været ca. en time. Dog ikke ved sidste besøg.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Det er ikke noget rart sted at være, og personalet får ikke en til at føle, det bliver bedre.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg havde ingen problemer. Alt var ok. Meget søde mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fortsat problemer trods operation.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Godt personale. Gode læger. Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Der var en god læge, der gav sammenhæng i forløbet. Sygeplejerskerne virkede kompetente, men der er mange.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Plus: Jeg er glad for operationen. Det var meget professionelt.  
Minus: Der hersker generelt forvirring om alt. Et system med så meget ventetid er til for bistandsklienter. Travle mennesker spilder for meget tid, og det er dyrt for os.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*De er venlige, imødekommende og meget trygge.*

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



*Ingen væsentlig ventetid. God behandling. stor venlighed, venlig og nærværende læge.*

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



*Tilfreds.*

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



*Bortset fra ventetiden har det fungeret perfekt.*

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



*Det gik som det skulle. God opmærksomhed (med min hørelse).*

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



*Bliver ikke altid tilset af den læge, vi blev lovet. Tilsyn med mange forskellige tilbagemeldinger så man bliver forvirret. Det er nedslående for et barn at få forlænget den tid, man skal holde sig i ro, når barnet er lovet at kunne røre sig af anden læge. Gode oplevelser ved indlæggelser.*

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



*Jeg føler mig godt taget imod.*

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



*Ventetiden er for dårlig. Ellers er det småting, der er tale om.*

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



*Jeg var ovenud tilfreds. Flinke folk på hele ambulatoriet.*

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



*For lang ventetid.*

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



*Jeg er tilfreds med den behandling, jeg fik.*

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



*Inden operationen blev vi to gange af to forskellige sygeplejersker bedt om patientens navn m.m. med henblik på, at de skulle udfylde papirer. Virkede ikke helt som om, der var styr på, hvem af de to, der gjorde hvad. Samme stykke papir de udfyldte.*

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



*Nok fordi at trods den gode behandling i de senere år, er det svært helt at glemme fortiden, uden at jeg hænger mig i den. Man fornemmer jeres travlhed og effektivitet alt i alt. Måske skulle privatklinikken lidt med? Færre patienter? Det kan sygehusledelsen ikke lide vel?*

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



*Hvis jeg har måttet lave tiden om, har de også være meget villige.*

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



*Fordi i det store og hele er jeg godt tilfreds. Jeg synes nok de sidste fem til otte år, at tingene går lidt for stærkt og for lang ventetid, og så synes jeg, de er alt for hurtige til at sende en hjem efter operation. Og noget plejepersonale skulle lære, er at lytte til deres patienter.*

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



*Fordi der er nogle steder, der er store mangler efter min mening, men behandling og information har været okay.*

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



*Jeg har haft fornøjelsen af, at 'forsvinde' fra afdelingens patientarkiv/venteliste to gange, hvilket trækker noget ned i den samlede bedømmelse. Men med et så imødekommende og kønt smil som man mødes af i receptionen, vælger jeg alligevel at give fire stjerner.*

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



*Igennem 20 år har jeg haft min gang på diverse sygehuse og ambulatorier. Øre-, Næse-, Halsambulatoriet er absolut det bedste sted både med hensyn til afdeling og ambulatorie, fordi god omgangstone i personalegruppen, stor grad af professionalisme, man er veltilpas som patient.*

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



*Fordi det var tilfredsstillende.*

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



*Venligt og kompetent personale.*

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



*For god behandling, men der var lang ventetid fra prøve til operation. Meget lang tid.*

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



*Fordi jeg ikke har følt, at der var tilfredsstillende med information, forståelse, respekt og medfølelse fra lægernes side. Jeg følte, at jeg bare var noget, der skulle overstås og sendes hjem hurtigst muligt.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Alle var venlige og hjælpsomme. Lægen grundig.*

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



*Kompetent personale, men i starten af forløbet alt for skiftende lægebesætning. Det glippede med at få kontakt via skranken.*

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



*Pga. NN som er utrolig dygtig, opmærksom og imødekommende. Man har ikke fornemmelsen af, at hun har travlt eller er stresset, selvom man ved det.*

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



*Jeg har altid fået en enestående og optimal behandling og er meget tilfreds og taknemmelig for resultatet. Tak til afd. H.*

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



*Dygtigt og venligt personale.*

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













*1) Jeg havde ikke indtryk af, at kommunikationen lægerne imellem virkede.  
2) Lægerne gav kun sparsomme oplysninger om sygdommen. Nogle var ordknappe.*


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




*Godt humør, grundighed, tryk oplevelse. Lidt lang ventetid ved første besøg. Til gengæld kom vi til før tid anden gang.*

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

-  *Alt for mange urutinerede læger involveret. Man bør tilknyttes en bestemt læge til samme lidelse eller man bør kunne fravælge den 'dårlige' læge.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Var også i tvivl om fire eller fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling. Også selvom jeg har ringet mange gange for at få mere eller mindre det samme at vide.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik rigtig god behandling. Meget godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *For mange læger, der ikke snakker sammen, og nogle vil det ene og nogle vil det andet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Da jeg har været tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har et generelt godt indtryk af afdelingen. God modtagelse, korte ventetider og venligt personale. Men det tæller med, at jeg var en af de patienter, der har fået bivirkning efter operationen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Har været meget glad for al information omkring sygdommen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand
-  *Det betyder alt, at man har den samme læge fra gang til gang. Måske to forskellige læger.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Efter at have bedt om anden læge, blev det til dels respekteret.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *God behandling. Super information og ventetid. Kun ventetid i venteværelset kunne være kortere og en gang var den ekstra lang, fordi man ledte efter resultatet af en prøve, som skulle genskaffes fra laboratoriet.*


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

 *Det er tydeligt, at når det for dem er banale ting, virker de uinteresserede. For meget 'fnidder' mellem læger og sygeplejersker.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg regner med, at de sidste gener forsvinder. Det er stadig lidt ømt.*


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

 *Plus: Dygtige sygeplejersker, god stemning, bliver behandlet godt.  
Minus: Alt for mange forskellige læger og for dårligt forberedt.*


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

 *Fordi behandlingen overhovedet ikke løste problemet, tværtimod. Det virker som om de troede, at min næses udseende var det vigtigste. Jeg ville hellere leve med en skæv næse og så kunne trække vejret uhindret.*


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

 *Fordi der var både ris og ros. Jeg mener, at jeg fik en god behandling og en god modtagelse, men ventetiden var dårlig.*


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

 *Da jeg havde brug for hjælp den nat og dag, fungerede alt som det skulle. De lavede et pænt stykke arbejde og var samtidig søde og rare. Tak.*

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

 *Fordi NN har reddet mit liv. Fordi alle er så imødekommende, fordi ekspertisen er høj, fordi I passer mine ører, når jeg har brug for det.*

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

 *Der bør være mere end én der kan reservere tid til operation m.m.. Det var meget vanskeligt at komme igang med et behandlingsforløb - derefter ingen problemer.*

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

 *Ris: Følte mig som prøveklud. Alt for mange forskellige læger.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Meget venlighed og kompetence.*

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



*Det ville være godt, hvis alt personale var forpligtet til at blive indtil dagens planlagte operationer var udført eller f.eks. til kl. 17-18. På den måde bliver ressourcerne (operationsstue + sygeplejere + speciallæger) brugt mere optimalt.*

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



*Personalet var meget venlige, men virkede lidt fortravlede.*

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



*Har været høfligt og venligt.*

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



*Der bør være bedre kommunikation mellem de forskellige personalegrupper. Alle er meget venlige.*

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



*Alt tilfredsstillende udover morgenstuegang på udskrivningsdagen.*

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



*Oplever ikke at blive taget alvorligt.*

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



*Sammenlignet med andet sygehus' Øre-, Næse-, Halsafdelings personale, er dette utroligt velinformeret om min sag. Alle lyttede, og jeg fik den opmærksomhed og information, som var nødvendig.*

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



*Fordi jeg fik en god behandling.*

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



*Ros: Læger og sygeplejersker er meget flinke.*

*Ris: Når man har tid hos en bestemt læge, burde de have mere tjek på, om vedkommende er tilstede. Dette gælder receptionens personale.*

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





*Fordi det kun har været positivt at komme på hospitalet.*

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



*For fuld tilfredshed.*

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



*Jeg var godt tilfreds.*

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



*Er fuldt ud tilfreds.*

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



*For mange forskellige læger.*

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



*Sygeplejersker/portører er kompetente, flinke, rare og taler pænt. Lægerne prøver derimod at få patienten 'raskmeldt/kureret' uden at spørge til helbredet/ve og vel. Man opfanger hurtigt en ligegyldighed. Heraf de mange forskellige læger.*

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



*Vi er blevet behandlet godt.*

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



*Omgangen med patienten må være et resultat af en positiv holdning og meget effektiv ledelsesform. På trods af travlheden er der altid tid til patienten.*

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



*Fordi vi har mødt en meget fagligt kvalificeret læge. Operationerne er gået godt, og det er trods alt det vigtigste.*

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



*Karakteren kunne forbedres, hvis:*

- lægerne var bedre forberedte.
- man kun skal forholde sig til samme læge.
- man giver bedre orientering om patientvejleder m.v.

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



*Fik god information om sygdommen.*

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



*Jeg synes generelt, jeg er blevet behandlet pænt, men der er udviklingsmuligheder i kommunikationsdelen. Først ved det seneste besøg sidst i marts føler jeg, at der virkelig skete noget. Det har været svært at få et konkret svar på resultatet af min operation sidst i januar.*

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



*Alt ialt en god, professionel hjælp og behandling. Jeg føler mig godt hjulpet og er helt tryk. Søde, flinke og dygtige medarbejdere på alle planer. Stor ros.*

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



*Jeg har fået en fin behandling af diverse læger og sygeplejersker. Men ventetiden er træl, for man kan ikke planlægge noget efter den aftalte tid, da man skal regne med at komme til at vente.*

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



*Jeg er altid blevet godt behandlet. Læger og sygeplejersker er overvejende venlige og forstående. Udstyr og journalsystem virker forældet og trækker ned i bedømmelsen.*

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



*Jeg giver de 5 stjerner, fordi jeg har kun mødt venlighed og omsorg for min person, og jeg følte, at jeg var i gode hænder.*

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



*Min eneste anke er ventetiden. Den er formentlig acceptabel i sig selv, men det ville være en meget stor forbedring, hvis man fik besked, når tiden skrider. 20 minutter kan bruges på for eksempel at handle eller andre nyttige aktiviteter, hvis man får besked om det.*

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



*Fordi alle var der for 'mig'. God oplysning om min sygdom.*

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



*Jeg har det fint med at komme hos Jer.*

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



*Fordi der er meget travlt.*

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



*Eneste minus var beskeden om min kræftsygdom, som blev afleveret lidt kort og uden den store information.*

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



*Der er alt for lang ventetid til operation.*

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



*Jeg fik ikke at vide, hvorfor der gik betændelse og hvad for en slags betændelse. Jeg blev bare affærdiget med medicin.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*De var meget menneskelige, og jeg følte mig godt tilpas.*

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



*Den ubegrænsede venlighed og den nærhed, som er særdeles rar at møde. Også den ligefremhed man møder hele forløbet igennem.*

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



*Fordi NN1 og NN2 er meget beroligende både før og efter operationen. Og man får en utrolig tillid til dem. Og man får en god behandling på afdelingen.*

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



*Mit antal stjerner er givet, fordi jeg har fået en enestående behandling såvel af læger, plejepersonale og andre personer. Tak til Jer allesammen.*

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













*Der var ikke sammenhæng i undersøgelserne. Det er umuligt at give karakter, når man ikke kan se det rationelle i undersøgelserne.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*På grund af interesse og god behandling fra lægen - gode informationer. Venlige mennesker overalt i plejepersonalet (også når venteværelset var fyldt). Lægen hjælper stædigt med ens sygdom.*

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

-  *Meget kompetent og professionel behandling med undtagelse af høreprøverne, der virker lidt tilfældige alt efter hvem der foretager dem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Venligt personale, god koordination, acceptabel ventetid, altid smilende og professionelle i omgang med patienten. Jeg har ikke været indlagt men ambulantly behandlet 3 gange. Alle OK.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Man får jo hjælp til det, man har lidt svært ved. Så det er ENESTÅENDE.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid, over ½ år.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har jo kunnet besvare alle de foregående spørgsmål med et klart 'ja'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden føles alt for lang. Venteværelset var overfyldt. Dårlig tilrettelægning mht. tid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand
-  *Søde og rare og behjælpomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Det var en god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Hvorfor ikke? Jeg har ikke noget at klage over i den tid, jeg er kommet der, ca. 14-15 år.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Der var meget lang ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde