

Medicinsk Ambulatorium, Afd. M
Århus Sygehus
4. runde

Medicinsk Ambulatorium, Afd. M

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: 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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 668

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:

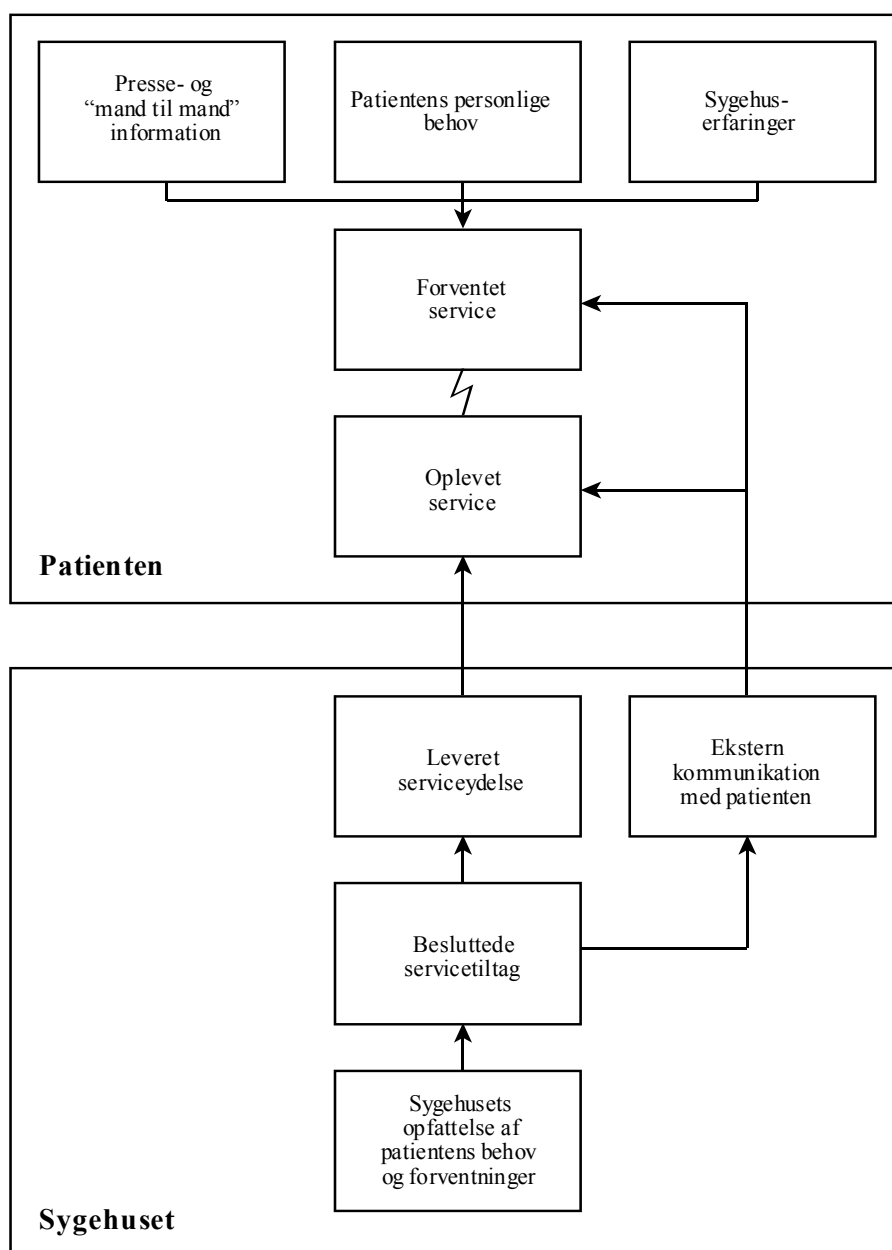
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <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”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <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.
Lokal organisering	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.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	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
Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Medicinsk Endokrinologi
Antal indlagte	5220
Heraf akut indlagte	4803
Heraf planlagte	447
Gennemsnitligt antal sengedage	3,7
Belægningsprocent	86
Antal senge	62,1
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	22714
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	22
Plejepersonalestillinger	83,3
Lægeseekretærstillinger	17
Samlet budgetramme	59,5 mio. kr.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Afdelingens specialeområder

Afdelingen er en grenspecialiseret endokrinologisk og intern medicinsk afdeling med 48 senge fordelt på 2 afdelinger, et medicinsk visitationsafsnit (MVA) med 14 senge og ambulatorium med dagklinik. MVA modtager akutte medicinske patienter for Afdeling M, Afdeling V, Afdeling B på Århus Sygehus samt Afdeling Q, Skejby Sygehus. Afdeling M modtager patienter med interne medicinske sygdomme, herunder findes et apopleksiafsnit med 5 senge til patienter med apopleksi og sværere komplicerende medicinske sygdomme. Inden for grenspecialet behandles patienter med diabetes mellitus og forstyrrelser i stofskiftet. Afdelingen har landsdelsfunktion inden for hypofyse- og binyresygdomme, sjældne hormonproducerende svulster, sjældne diabetesformer og komplicerede stofskiftesygdomme, herunder Grave's orbitopati.

Samarbejdspartnere

Diagnostik og behandling af endokrinologiske og intern medicinske sygdomme foretages i samarbejde med Klinisk Biokemisk Afdeling ÅKH, Nuklearmedicinsk Afdeling ÅKH/Skejby Sygehus, MR-centret Skejby Sygehus, CT- og Røntgenafdelingen ÅKH samt Patologisk Institut (inklusive Immunpatologisk Afdeling) ÅKH. Kliniske samarbejdspartnere, især Neurokirurgisk Afdeling GS ÅKH, Øjenafdelingen ÅKH, Gynækologisk Obstetrisk afdeling Skejby Sygehus, Endokrinologisk afdeling AAS, samt andre relevante specialafdelinger. Fysio- og ergoterapeuter fra Fysiurgisk Afdeling deltager i behandling og genoptræning af vores patienter. Der er et tæt samarbejde med kolleger i den primære sektor med henblik på at sikre et hensigtsmæssigt patientforløb.

Afdelingen har ansat 2 kliniske diætister.

Uddannelse, forskning og udvikling

Afdelingen deltager i uddannelse af læger i introduktions- og kursusstillinger, samt uddannelse af læger til speciallæge i intern medicin og medicinsk endokrinologi. Endvidere har afdelingen en betydelig undervisningsforpligtelse for medicinske studerende, sygeplejestuderende, i uddannelsen af social- og sundhedsassistenter og lægesekretærer. Afdelingen har en mangeårig tradition for forskning inden for såvel grund- som klinisk forskning. Forskningsaktiviteten centrerer sig omkring endokrinologisk forskning med at belyse nye mekanismer bag udviklingen af endokrinologiske og metaboliske sygdomme, og at udvikle nye behandlingsprincipper af disse.

Der er et veletableret samarbejde med såvel nationale som internationale forskningsgrupper inden for afdelingens specialeområde, og afdelingen har løbende et større antal Ph.D.-studerende – læger og sygeplejersker - og seniorforskere tilknyttet afdelingen og dens endokrinologiske forskningslaboratorium. Afdelingens læger deltager endvidere i et stort omfang i internationale kongresser inden for afdelingens specialeområde.

Der er flere udviklingsaktiviteter i afdelingen med henblik på at sikre en høj kvalitet af vores kerneydelser. Alle faggrupper er engageret i disse aktiviteter, der også omfatter et samarbejde med vore samarbejdspartnere i hospitalssektoren og i primærsektoren.

Henvisning af Patienter

Akut indlagte patienter indlægges via det medicinske visitations-afsnit. Elektivt henviste patienter med intern medicinske sygdomme modtages i ambulatoriet eller direkte på sengeafdelingerne. Sundhedsstyrelsens vejledning vedrørende specialeplanlægning og lands- og landsdelsfunktioner i sygehusvæsenet danner grundlaget for samarbejde og visitation. Hertil kommer særlige aftaler vedrørende specielle patientgrupper og enkelte patienter. Afdelingen har udarbejdet vejledninger i undersøgelse og behandling af endokrinologiske lidelser, der tjener som fælles grundlag for ensartet undersøgelse, behandling og pleje af patienter samt danner grundlag for undervisning af afdelingens personale, elever og studerende. Vejledningerne bliver løbende ajourført og findes på alle afdelingens enheder.

Patientrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse

Eksisterende patientinformationsmateriale er der arbejdet med. Der har været fokus på samarbejdet med praktiserende læger og afdelingen sammen med vores praksiskonsulent. Afdelingen har deltaget i DGMA's tværsnitsundersøgelse: Den gode henvisning og den gode epikrise. Vi opfylder stadig amtets målsætning for patientservice i forhold til epikriseskrivning og undersøgelses- og behandlingsgaranti.

Kontaktkort-ordningen er etableret i afdelingen.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Medicinsk Ambulatorium, Afd. M**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	399	
Indkomne svar	252	
Svarprocent	63	
Tidligere målinger	februar 2004 - 218 Svar november 2001 - 267 Svar	
Repræsentativitet	Antal	Indkomne svar
	4.573	252
Alder		
0-18 år	3 %	1%
19-39 år	17 %	21%
40-59 år	25 %	36%
60-69 år	13 %	24%
70-79 år	17 %	12%
80 år eller mere	25 %	6%
Køn		
Mand	43 %	34%
Kvinde	57 %	66%

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
I alt	8.399		

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.

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 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	267	218	252	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	4%	4%	2%	22%
2-3 besøg	12%	13%	13%	31%
4-9 besøg	47%	36%	50%	32%
Mere end 9 besøg	38%	47%	35%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	45%	42%	39%	39%
Nej	55%	58%	61%	61%
Alder				
0-18 år	2%	1%	1%	9%
19-39 år	18%	21%	21%	19%
40-59 år	43%	41%	36%	32%
60-69 år	17%	20%	24%	18%
70-79 år	12%	12%	12%	15%
80 år eller mere	8%	4%	6%	6%
Køn				
Mand	35%	42%	34%	46%
Kvinde	65%	58%	66%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	95%	97%	94%	89%
Udenampatienter	5%	3%	6%	11%
Modersmål				
Dansk	96%	95%	96%	96%
Ikke dansk	4%	5%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	48%	55%	52%	38%
Har ikke søgt information	52%	45%	48%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	97%	96%	96%	89%
Pårørende	3%	4%	4%	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 ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 252 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	68%	23%	7%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	68%	25%	4%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	84%	13%	2%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	76%	10%	1%	14%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	74%	13%	4%	10%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	77%	15%	4%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	69%	13%	5%	12%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	84%	12%	2%	2%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	11%	4%	37%

- 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 Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, 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	267	218			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	43%	37%	30%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	43%	35%	30%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	19%	17%	15%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	12%	6%	12%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	22%	22%	18%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	26%	19%	20%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	26%	27%	21%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	17%	13%	15%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	25%	27%	23%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan 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.

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

**Tabel 7 Ventetid på
Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, 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	261	216	250	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	21%	25%	30%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	57%	60%	57%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	21%	13%	10%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	2%	2%	2%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, 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	44	57	75	31	10	-
Ingen ventetid (eller før tid)	41%	33%	24%	39%	10%	-
Under 30 minutter	50%	65%	59%	45%	40%	-
Mellem 30 og 60 minutter	7%	2%	16%	13%	40%	-
Over 60 minutter	2%	0%	1%	3%	10%	-

5. Ventetiden i venteværelset

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

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, 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	242	202	231	8.399		
Kun en læge	19%	17%	29%	21%	57%	6%
2-3 læger	30%	39%	30%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	51%	44%	41%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, 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	238	195	226	8.399		
Ja	33%	34%	28%	22%	2%	52%
Nej	67%	66%	72%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Medicinsk Ambulatorium, Afd. M***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	-	-	235	-		
Ja	-	-	55%	-	-	-
Nej	-	-	45%	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <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 lægelege behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<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 Medicinsk Ambulatorium, Afd. M, 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
	258	209	246			
Fem stjerner (enestående)	19%	22%	21%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	65%	65%	65%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15%	12%	13%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	16%	13%	13%	15%	4%	27%

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – 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 Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du 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	80	20	0	5
	2-3 besøg	87	6	6	31
	4-9 besøg	69	24	8	119
	Mere end 9 besøg	61	31	7	83
Ugedag	Mandag	77	16	7	44
	Tirsdag	79	14	7	56
	Onsdag	59	32	8	74
	Torsdag	67	30	3	30
	Fredag	40	40	20	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	66	26	8	97
	Nej	72	21	7	149
Søgt information	Har søgt information	62	28	9	130
	Har ikke søgt information	79	16	5	114
Køn	Mand	62	28	9	85
	Kvinde	74	20	6	160
Bopæl	Indenamtspatienter	68	24	8	231
	Udenamtspatienter	93	7	0	14
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	60	33	8	52
	40-59 år	64	27	9	89
	60-69 år	78	17	5	59
	70-79 år	83	10	7	29
	80 år eller mere	85	15	0	13
Modersmål	Dansk	69	23	7	230
	Ikke dansk	82	9	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	24	8	233
	Pårørende	100	0	0	11
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	70	23	7	247

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	0	20	5
	2-3 besøg	87	13	0	31
	4-9 besøg	68	27	4	117
	Mere end 9 besøg	66	29	5	82
Ugedag	Mandag	82	16	2	44
	Tirsdag	71	25	4	56
	Onsdag	63	32	5	73
	Torsdag	70	27	3	30
	Fredag	80	20	0	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	74	21	5	95
	Nej	68	29	3	149
Søgt information	Har søgt information	68	29	3	127
	Har ikke søgt information	73	23	4	115
Køn	Mand	73	23	4	83
	Kvinde	68	28	4	160
Bopæl	Indenamtspatienter	68	28	4	229
	Udenamtspatienter	100	0	0	14
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	59	37	4	51
	40-59 år	68	27	5	88
	60-69 år	77	18	5	60
	70-79 år	72	28	0	29
	80 år eller mere	92	8	0	12
Modersmål	Dansk	70	26	4	228
	Ikke dansk	82	18	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	26	4	231
	Pårørende	82	18	0	11
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	70	26	4	245

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	0	20	5
	2-3 besøg	90	10	0	30
	4-9 besøg	86	13	2	120
	Mere end 9 besøg	83	15	1	84
Ugedag	Mandag	95	5	0	44
	Tirsdag	89	11	0	57
	Onsdag	81	17	1	75
	Torsdag	80	20	0	30
	Fredag	100	0	0	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	12	3	97
	Nej	85	14	1	151
Søgt information	Har søgt information	85	15	0	130
	Har ikke søgt information	86	10	3	116
Køn	Mand	86	9	5	86
	Kvinde	84	16	0	161
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	2	233
	Udenamtspatienter	86	14	0	14
Alder	0-18 år	67	33	0	3
	19-39 år	81	17	2	52
	40-59 år	85	13	2	88
	60-69 år	84	15	2	61
	70-79 år	93	7	0	29
	80 år eller mere	93	7	0	14
Modersmål	Dansk	84	14	2	231
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	14	2	235
	Pårørende	100	0	0	11
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	85	13	2	249

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	0	5
	2-3 besøg	85	15	0	27
	4-9 besøg	96	3	1	101
	Mere end 9 besøg	80	19	1	75
Ugedag	Mandag	95	5	0	39
	Tirsdag	90	8	2	48
	Onsdag	86	14	0	65
	Torsdag	93	7	0	27
	Fredag	88	0	13	8
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	13	2	94
	Nej	90	10	0	122
Søgt information	Har søgt information	87	12	1	118
	Har ikke søgt information	90	9	1	97
Køn	Mand	83	15	3	75
	Kvinde	91	9	0	141
Bopæl	Indenamtspatienter	87	12	1	202
	Udenamtspatienter	100	0	0	13
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	91	9	0	45
	40-59 år	87	13	0	76
	60-69 år	86	11	4	56
	70-79 år	92	8	0	24
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	88	12	1	200
	Ikke dansk	91	9	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	11	1	205
	Pårørende	100	0	0	10
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	88	11	1	217

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	0	25	4
	2-3 besøg	86	14	0	29
	4-9 besøg	86	11	3	107
	Mere end 9 besøg	76	21	4	78
Ugedag	Mandag	79	14	7	42
	Tirsdag	81	17	2	52
	Onsdag	83	12	5	66
	Torsdag	79	17	3	29
	Fredag	75	25	0	8
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	13	4	93
	Nej	81	15	4	133
Søgt information	Har søgt information	79	18	3	119
	Har ikke søgt information	86	9	5	106
Køn	Mand	78	14	9	81
	Kvinde	84	14	1	145
Bopæl	Indenamtspatienter	81	15	4	212
	Udenamtspatienter	92	8	0	13
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	84	16	0	44
	40-59 år	73	20	6	83
	60-69 år	89	9	2	56
	70-79 år	81	11	7	27
	80 år eller mere	92	0	8	12
Modersmål	Dansk	83	13	4	210
	Ikke dansk	73	27	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	14	4	214
	Pårørende	100	0	0	10
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	82	14	4	227

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	75	0	25	4
	2-3 besøg	80	17	3	30
	4-9 besøg	80	14	6	119
	Mere end 9 besøg	80	17	2	81
Ugedag	Mandag	91	9	0	43
	Tirsdag	83	13	4	54
	Onsdag	76	20	4	75
	Torsdag	81	10	10	31
	Fredag	78	11	11	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	17	3	94
	Nej	80	15	5	149
Søgt information	Har søgt information	80	17	3	127
	Har ikke søgt information	80	14	6	114
Køn	Mand	80	17	4	83
	Kvinde	80	15	5	159
Bopæl	Indenamtspatienter	79	16	5	228
	Udenamtspatienter	93	7	0	14
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	75	24	2	51
	40-59 år	77	16	7	87
	60-69 år	85	12	3	60
	70-79 år	89	7	4	27
	80 år eller mere	79	21	0	14
Modersmål	Dansk	80	17	4	227
	Ikke dansk	80	0	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	16	5	231
	Pårørende	90	10	0	10
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	80	16	5	244

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	3
	2-3 besøg	85	11	4	27
	4-9 besøg	77	19	4	108
	Mere end 9 besøg	77	13	9	75
Ugedag	Mandag	98	0	3	40
	Tirsdag	80	16	4	51
	Onsdag	75	18	7	68
	Torsdag	76	20	4	25
	Fredag	78	11	11	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	84	9	7	90
	Nej	75	20	5	131
Søgt information	Har søgt information	76	17	7	115
	Har ikke søgt information	83	12	5	105
Køn	Mand	77	17	5	75
	Kvinde	79	14	6	145
Bopæl	Indenamtspatienter	78	16	6	208
	Udenamtspatienter	92	8	0	12
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	71	21	7	42
	40-59 år	77	16	6	79
	60-69 år	84	13	4	56
	70-79 år	89	7	4	27
	80 år eller mere	69	23	8	13
Modersmål	Dansk	79	16	5	208
	Ikke dansk	75	0	25	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	15	6	209
	Pårørende	80	20	0	10
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	79	15	6	222

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	25	0	4
	2-3 besøg	90	7	3	30
	4-9 besøg	87	11	2	121
	Mere end 9 besøg	83	16	1	83
Ugedag	Mandag	93	7	0	43
	Tirsdag	89	7	4	56
	Onsdag	84	15	1	74
	Torsdag	81	19	0	31
	Fredag	90	0	10	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	16	1	96
	Nej	87	11	3	150
Søgt information	Har søgt information	84	13	2	128
	Har ikke søgt information	86	12	2	116
Køn	Mand	84	14	2	86
	Kvinde	86	12	2	159
Bopæl	Indenamtspatienter	84	13	2	231
	Udenamtspatienter	100	0	0	14
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	80	16	4	50
	40-59 år	84	14	1	90
	60-69 år	88	12	0	60
	70-79 år	93	4	4	28
	80 år eller mere	86	14	0	14
Modersmål	Dansk	85	14	2	229
	Ikke dansk	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	234
	Pårørende	100	0	0	10
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	85	13	2	247

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	100	0	0	4
	2-3 besøg	78	17	6	18
	4-9 besøg	78	14	8	73
	Mere end 9 besøg	76	22	2	59
Ugedag	Mandag	69	24	7	29
	Tirsdag	89	8	3	38
	Onsdag	80	14	6	50
	Torsdag	69	25	6	16
	Fredag	100	0	0	6
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	17	6	69
	Nej	78	16	5	91
Søgt information	Har søgt information	67	25	8	76
	Har ikke søgt information	86	10	4	81
Køn	Mand	74	20	6	50
	Kvinde	79	16	6	108
Bopæl	Indenamtspatienter	78	16	6	151
	Udenamtspatienter	63	38	0	8
Alder	0-18 år	0	0	100	1
	19-39 år	84	10	6	31
	40-59 år	68	25	8	53
	60-69 år	75	20	5	40
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	76	18	5	147
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	150
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	78	17	6	160

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	17	83	29
	4-9 besøg	28	72	117
	Mere end 9 besøg	33	68	80
Ugedag	Mandag	16	84	44
	Tirsdag	37	63	51
	Onsdag	30	70	63
	Torsdag	34	66	29
	Fredag	10	90	10
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	24	76	89
	Nej	32	68	136
Søgt information	Har søgt information	28	72	123
	Har ikke søgt information	29	71	100
Køn	Mand	25	75	80
	Kvinde	31	69	144
Bopæl	Indenamtspatienter	30	70	210
	Udenamtspatienter	7	93	14
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	31	69	49
	40-59 år	30	70	81
	60-69 år	21	79	56
	70-79 år	42	58	24
	80 år eller mere	18	82	11
Modersmål	Dansk	28	72	208
	Ikke dansk	45	55	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	27	73	213
	Pårørende	70	30	10
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	28	72	226

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	60	40	5
	2-3 besøg	43	57	28
	4-9 besøg	48	52	112
	Mere end 9 besøg	68	33	80
Ugedag	Mandag	60	40	40
	Tirsdag	57	43	56
	Onsdag	51	49	70
	Torsdag	50	50	30
	Fredag	44	56	9
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	52	48	91
	Nej	57	43	143
Søgt information	Har søgt information	59	41	123
	Har ikke søgt information	51	49	110
Køn	Mand	51	49	80
	Kvinde	57	43	154
Bopæl	Indenamtspatienter	54	46	221
	Udenamtspatienter	69	31	13
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	63	37	52
	40-59 år	55	45	86
	60-69 år	59	41	54
	70-79 år	50	50	28
	80 år eller mere	17	83	12
Modersmål	Dansk	56	44	221
	Ikke dansk	38	63	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	55	45	225
	Pårørende	56	44	9
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	55	45	235

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	5
	2-3 besøg	97	3	31
	4-9 besøg	84	16	118
	Mere end 9 besøg	88	12	81
Ugedag	Mandag	93	7	43
	Tirsdag	91	9	57
	Onsdag	84	16	75
	Torsdag	90	10	29
	Fredag	78	22	9
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	89	11	92
	Nej	85	15	153
Søgt information	Har søgt information	83	17	128
	Har ikke søgt information	92	8	115
Køn	Mand	86	14	83
	Kvinde	87	13	162
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	231
	Udenamtspatienter	100	0	14
Alder	0-18 år	67	33	3
	19-39 år	75	25	53
	40-59 år	87	13	90
	60-69 år	90	10	59
	70-79 år	96	4	28
	80 år eller mere	100	0	12
Modersmål	Dansk	86	14	229
	Ikke dansk	100	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	13	234
	Pårørende	100	0	10
Afdeling i alt	Medicinsk Ambulatorium, Afd. M	87	13	246

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 begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Telefonopkald blev ikke betjent. Patient bliver glemt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er sket, at jeg er blevet glemt, fordi lægen har været forsinket og andre har været mere trængende end mig!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Inden for de sidste to år.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Synes generelt, at man venter for længe, ca. 45 min., i forhold til den tid det tager for selve konsultationen, ca. max 10 min.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ventetiden er ikke forbundet med ubehag, da jeg sidder i et varmt venterum. Personalet lader en sidde i fred og ro. Personalet udstråler ro og overblik.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gange uden ventetid, men har oplevet ventetid på en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er altid ventetid mellem 15-60 minutter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, det tog kun 15 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden er meget svingende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det hænder, at der er lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Max 5 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



For det meste kun kort ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er blevet glemt i forbindelse med et besøg hos sygeplejerske i daghospital.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Enkelte kortere ventetider, men altid med god begrundelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg synes, at der er et meget fint flow i ambulatoriet. Har aldrig ventet længere end max 8-10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I starten jeg var der, skulle jeg nogle gange vente 30-45 minutter. Men nu er det blevet bedre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Var glemt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventede længe på lægesamtale.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetiden er generelt alt for lang især for patienter, som er til kontrol i arbejdstiden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der er vist altid lidt ventetid... Det er ikke slemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En enkelt gang lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke i den senere tid.

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



Meget tilfredsstillende.

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



Det varierer meget.

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



Der har været et par enkelte gange med ventetid mellem 30-60 minutter. Ellers kun kort ventetid.

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



Der var ventetid.

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



Ventetiden har højst været 1/2 time.

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



Der var aldrig ventetid på blodprøve, kun samtaler.

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



Nogle gange har der været lang ventetid, men for mig er det ok, at det akutte kommer i første række.

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



Men jeg har altid også den første tid man kan få.

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



For det meste har der ikke været så megen ventetid.

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



Dog en enkelt gang en vis ventetid, men et akut problem kan jo let opstå for lægerne, så ok.

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



To gange har jeg ventet for længe. Ellers ok.

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



Kun ventetid ved 1 besøg. Ubetagelig stemning blandt medarbejderne.

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



Oplys om der kan forekomme ventetid, da det trækker selvbetalte timer ud af lønningerne.

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



Rart med nummersystemet.

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



I har sgu nedlagt rygerummet.

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



Det kedelige er ventetiden efter at have talt med lægen. Har mange gange siddet i over 1 time og ventet på patientfordelingen, men ellers er jeg godt tilfreds.

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



Lang ventetid et par gange, men også kort et par gange.

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



Der er ikke nogen særlig ventetid på samtalen med sygeplejersken, men den efterfølgende ventetid til lægekonsultationer er meget lang.

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



Enkelte gange har jeg måttet henvende mig i receptionen.

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



I begyndelsen af min 'karriere' - for ca. 20 år siden - var besøgene forbundet med lang ventetid og alt var kaos. Siden er forholdene glidende forbedret, og i dag er der så godt som ingen ventetid, og alt synes at være velorganiseret.

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



Da jeg pga. mit studie ofte har en tid til kontrol om eftermiddagen, er der altid mindst ½ times ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja tager sig af en med det samme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Mandag synes at være tæt booket.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Jeg har oplevet vidt forskelligt (flere læger), men hos NN er der/bliver der som regel holdt styr på det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Velforbereede? Det virker lidt som om, at de læser journalen under konsultationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Sædvanlig læge = meget velforbereedt.
Vikarlæge = ikke forberedt -> intet udbytte for mig = spild af min tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægen meget dygtig. Han er meget professionel i hans udstråling som rådgiver.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gange var de ikke. Det ville være godt, om de tog sig 5 minutter til at læse journalen/prøverne igennem, inden man kom ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kan virke som om, at de lige har fået journalen stukket i hånden, inden man træder ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Nogle startede med at kigge i journalen. Hvad de søgte at vide besked om, ved jeg jo ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *I et-to år har jeg haft fast læge, hvilket jeg er glad for, så vi kender hinanden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er svært når det er en ny læge hver gang. De kender ikke til sygdomsforløbet og personen personligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Smilende og informerende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Talte ikke med lægen hver gang. Oftest er det med en sygeplejerske, jeg har en tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fast behandlet af 1 læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Svært når der er så mange forskellige læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lægen er altid velforberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De fleste læger skal først til at læse journalen, men sidste gang var lægen forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Nogle læste først journalen, da jeg var tilstede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De kan virke meget tidspressede, men de lytter. Ville ønske, at der var afsat mere tid på konsultationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle de læger jeg har mødt til mine kontroller havde tydeligvis set på mine prøver før jeg blev kaldt ind.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De har ikke rigtig kunnet finde ud af, hvad jeg fejlede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har flere gange fortalt om mit store problem med tykke lår, større barm, større mave, men ingen har fortalt, hvad jeg selv kunne gøre ved det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Da jeg var derinde første gang vidste lægen ikke, hvad jeg fejlede, og jeg kunne ikke forstå, hvad han sagde. Han var indvandre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Bestemt altid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Dejligt at kunne bede om en bestemt læge, som kender ens journal.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ved første besøg var der ingen ventetid. Ved andet besøg ca. 45 minutters ventetid, hvilket da er lidt generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



NN god. Både personlig og megen bred viden om diabetes.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De var velforberejede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De læser ikke journal, og kender ikke historik på patient.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja det synes jeg altid, at de har været.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Sikkert nok velforberejede, men i samtale med læger har man tit indtrykket af (ved absolut rutinesager) at interessen er netop rutineret og ikke-engageret. Vi er vel alle berørte af vores sygdom, selvom nogle enkelttilfælde ikke er lægens kæphest.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



NN er altid velforberejet og god til at lytte.

Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har på det seneste haft den samme læge hver gang. Det hjælper.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Lægen skal normalt løbe min journal igennem, når vi har sagt goddag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Forvirring ved første besøg, ellers ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nej, det er en tåbelig fornemmelse, når lægen spørger, om man er opereret eller medicineret igen og igen og igen og....*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *At overskue et langt forløb er vanskeligt, men 'grundvidensniveauet' var ok, men at kunne have trukket på erfaringer om prognosen ville have været skønt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har hvad alle burde have! Samme læge hver gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *For mange gange læser lægen op af journalen. Dumt signal at sende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ikke alle havde læst ens journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De er gode til skimme en journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der går som regel nogen tid med at finde resultater af fx blodprøver eller undersøgelser i journalen (burde journalen ikke være på computer?).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har alting parat.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har det sidste år mødt den samme læge, hvilket er perfekt og betryggende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Sædvanlig læge: ja.

Vikarlæge: nej.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Overlægen tager altid det jeg siger alvorligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men de fleste gjorde sig hurtigt færdig, og gjorde ligesom klart, at kommunikationen var slut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



- Og det er vigtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Hver læge sin mening, man kan godt blive forvirret, når meningerne er forvirrede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget god respons og kommunikation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygeplejerskerne er enestående gode, og diætisten, og laboranterne, og øjenklinikken.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Svarede undvigende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det sidste besøg var meget positivt, da lægen var både forberedt og lyttede.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, men igen meget tidspressede. Især hvis man skal prøve andet medicin, og vil være sikker på, hvad man skal gøre, hvis noget ikke går som forventet.


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lægerne starter alle hver eneste gang med at spørge mig om, hvordan jeg har det. Lytter opmærksomt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ville gerne have været lidt bedre informeret omkring min sygdom.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ja, ved sidste besøg.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Sikkert nok velforberedte, men i samtale med læger har man tit indtrykket af (ved absolut rutinesager) at interessen er netop rutineret og ikke-engageret. Vi er vel alle berørte af vores sygdom, selvom nogle enkelttilfælde ikke er lægens kæphest.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ja, de er altid venlige, men jeg har ofte en fornemmelse af, at dialogen er vanskelig - at de ikke er rigtig interesseret i, hvad jeg siger, og i hvert fald ikke vil (har tid til?) dialog.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Aldrig, og jeg bliver mødt med en bedrevidende arrogance.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Man bliver taget alvorligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Vi taler om, hvad der er sket siden sidste gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det bliver et lille ja. Jeg har alligevel altid følelsen af, at det ikke må tage for lang tid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De er meget fokuserede på, hvad laboratorietallene viser.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Problemer med sygdom løses altid i dialog.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Har meget sjældent kontakt med plejepersonalet.

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



De er rigtig gode til at fornemme, at selv om ventetiden er lang, ønsker jeg fred og ro omkring min person.

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



Har ikke været i kontakt med plejepersonalet.

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



Informerende og velforberedt personale.

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



I gennem årene har blodprøvesedlerne været udfyldt forkert 10-20 gange (altså sjældent). MEN når jeg så påpeger det til blodprøvetagningen, skal de først kontakte ambulatoriet, før de vil tage de rigtige prøver. Nu er det jo mig der er syg, mig der ved, hvad jeg fejler og ikke laboranten. Faktisk fortæller de mig ikke af sig selv selv, hvilke prøver de agter at tage, så kun mange års erfaring med de glasfarver de bruger siger mig, når noget er galt- Og jeg vil jo nødigt komme til kontrol uden grund - så sjovt er det trods alt ikke!!

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



Min kontaktsygeplejerske var meget omsorgsfuld.

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



Nogle er bedre end andre, men 'kemien' mellem personale og patient har uden tvivl meget at sige.

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



Har intet at klage over.

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



Har ikke noget med plejepersonalet at gøre.

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



Taler oftest kun med en læge.

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



Jeg har ikke været indlagt.

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



Fodterapeut NN meget god personlig, og stor viden og god tid til sit arbejde.

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



Benytter ambulatoriet til lægekonsultation.

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



Hvis det er plejepersonalet, som tager blodprøver + ekg, så er de super faglige, omsorgsfulde og venlige.

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



Sikkert til det faglige (sygdommen), men ikke så gode til kontakten til mig.

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



Sekretær + laborant særdeles kompetente.

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



Dygtige, venlige og imødekommende.

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



Ja, og søde og smilende og omsorgsfulde.

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



De ved noget om diabetes. Er der andre problemer bliver du omgående henvist til andre.










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




Jeg har kun haft lidt kontakt med plejepersonalet, men det har været i top de gange der har været.

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

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


-  *Papirer fra tidligere undersøgelser var ikke tilstede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Føler meget med personalet og deres meget langsomme bookingsystem de lige har taget i brug. Flere minutter om at finde enkelte oplysninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Maveundersøgelse blev udsat pga. akutte ting.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Har ikke været til røntgen eller prøvetagning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *- Stort set.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Kun til røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *På røntgen er der altid massive ventetider.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Både og. Det lader til, at der ikke er helt tilstrækkeligt med laboranter ansat. I al fald er der ofte ventetid. Ikke fordi der er ventende mennesker, men fordi der ikke er laboranter til stede til blodprøvetagning. Hvor de befinder sig er så spørgsmålet?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Max 15 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der er gennem årene sket en markant forbedring af forholdene først og fremmest med indførelse af mødetider. At skulle møde en formiddag eller en eftermiddag (inden klokken 15) er dog stadig ikke optimalt i forhold til arbejdsmarkedet. Jeg går jo jævnligt til kontrol.*


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

 *Oplever altid ventetiden til hhv. laboratoriet samt lægesamtalen som yderst rimelig.*


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

 *Jeg har været godt tilfreds. Næsten ingen ventetid.*

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

 *Ventetiden er for lang.*


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

 *Var til prøvetagning før samtale med lægen.*


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

 *Blev forberedt på ventetiden af personalet. Tak!*

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


 *Er der ventetid, er det fordi patienten før mig bruger mere tid.*

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

 *Ved prøvetagning vil jeg gerne undgå NN.*


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

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

 *Ja, det eneste jeg manglede var informationer om tandsygdommen man kan få, når man har diabetes.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg er født med en primær addison og har altid fået ærlige svar på mine spørgsmål.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har hørt for lidt om eventuelle bivirkninger, og om hvorfor behandlingen ikke giver et positivt resultat.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ellers spørger jeg.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Vedkommende vidste ikke om jeg kunne få økonomisk tilskud til medicin. Ellers ingen problemer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *For lidt oplysninger om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Kunne måske godt bruge lidt mere tid på at informere.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Lægerne er meget villige til at svare mig forståeligt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Søgt egen læge for ordentlig besked.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Sidst jeg var derinde tog lægen fejl, og bad mig om at tage en mindre dosis. Fik brev en uge efter om, at det var forkert.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Lægerne gav informationerne.

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



God info.

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



Ja, ellers kan man jo bare spørge.

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



Kunne ikke selv følge med i det der skete.

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



Lægen giver sig altid god tid. Virker interesseret og svarer meget omhyggeligt på mine spørgsmål.

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



En fornemmelse af at bare tallene er gode, er al øvrig dialog unødvendig.

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



Nej, og bliver gentagende gange sendt hjem med forskellige oplysninger angående medicin, sygdom og følgesymptomer.

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



Ja, men det skyldes nok, at den første læge skulle have 'min sygdom' med i et forskningsprojekt. Han vidste, hvad det drejede sig om.

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



Og al den hjælp du har brug for.

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



Forskellige svar fra lægerne er forvirrende.

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



Blev ikke behandlet.

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



Sygeplejerskerne giver en mere venlig og kompetent behandling end sekretærerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde













Savner at lægen informerer om evt. nye behandlingsformer, så man som patient ikke altid skal være på forkant.










Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Har de seneste fire år kun talt med lægen i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Læge havde givet udtryk for undersøgelsesaftale ½ år frem. Ej notat i journal. Fik ikke foretaget den lovede undersøgelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har bestemte personer jeg taler med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *To reservelæger sagde noget vidt forskelligt ved to på hinanden følgende kontroller. Er glad for at se NN fast!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Laboranten vidste ikke, hvordan hun skulle tage blodprøverne på mig. Det gør mig utryk. Uddannelse er nøgleordet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Bivirkning af behandlingen har man haft lidt forskellige meninger om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har kun haft kontakt med 1 læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Forskellige meninger om sygdommens behandling, hvilket jeg synes er meget utrygt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Altid samme læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Vild forskel fra gang til gang.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

-  *Nej ikke altid. Der var forvirring omkring, hvorvidt man skulle tage kortet med til blodprøvetagen eller ej.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Snakker I overhovedet sammen eller er I egoister?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg talte kun med lægen, og der blev jo henvist til blodprøven hver gang.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Der er ofte nuanceforskelle fra den ene til den anden læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Præget af manglende journaler og af tidspres samt manglende koordination af de lægelige oplysninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Med mange forskellige, muligvis ikke så erfarne læger, vil det punkt halte, men det var acceptabelt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Absolut, afdeling M er en helhed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun talt med én person.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerskerne giver en mere venlig og kompetent betjening end sekretærerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Mange år tilbage.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min diabetes er nu godt reguleret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lægerne og sygeplejerskerne er meget dygtige. Laboranterne mangler uddannelse i forbindelse med os addisonpatienter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes det er underligt, at man efter 8 besøg er ved samme resultat, som da behandlingen påbegyndte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Absolut. Jeg vil meget hellere på hospitalet fremfor praktiserende læge, da jeg opfatter personalet der som mere kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der er sket forbedringer de seneste ca. 1½ år - mere servicemindet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg ved jo ikke, om det er den bedste behandling for mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lægen gør alt hvad han kan. Desværre flyttede vi til andet amt i forløbet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



I har intet gjort, og jeg føler slet ikke, at der er styr på det.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Det kommer an på, hvilken laborant man konsulterer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Mere samtale tid med lægen ønskes.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, jeg har ingen grund til at klage.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Selve sygdommen er reguleret, men jeg synes, dialogen kunne optimeres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nej, jeg gik i alt for mange år uden at nogen tog mig seriøst. Det er stærkt kritisabelt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men det har godt nok varet længe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er kommet der i snart 50 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg ønsker laserbehandling for mit stofskifte + muskelknuder i nyrerne.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand













Synes eksempelvis der burde tilbydes årlig kontrol af øjnene, som det er tilfældet i andre amter. Ligeledes burde det være et krav, at patienternes kolesteroltal tjekkes jævnlige.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


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

-  *Meget kortfattet journaludskrift min egen læge modtager.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun været 1 gang hos min egen læge efter, at min sygdom blev konstateret, og hun sagde, at hun får regelmæssige oplysninger om mit sygdomsforløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ved henvendelse til egen læge bliver man der afvist med, at det er sygehuset, der tager stilling til problemerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det var henvisning fra Skejby Sygehus og det fungerede upåklageligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har vist ikke været nogen kontakt, udover computeren.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Når jeg søgte lægen var det i reglen for andet end for min diabetes, men på det sidste har jeg fået ny praktiserende læge grundet, at læge gennem 24 år er ophørt grundet helbred.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har kun samtale med hospitalets læge om min sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Den praktiserende læge klager over ikke at modtage alle rapporter vedrørende undersøgelser og indlæggelser fra sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Min praktiserende får læge får altid skriftlig besked om mine blodprøver og evt. dosisændring af min medicin.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det var ikke min almindelige læge, der henviste mig, og min nuværende læge har slet ikke styr på det.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Er ikke rigtig klar over om min egen læge får opfølgning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har ikke mærket andet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg er fuldt tilfreds med Afdeling M og deres måde at gribe tingene an på.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Egen læge har ikke modtaget oplysninger fra ambulatoriet siden 2001. Man skulle tro det var et russisk system med brevduer!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det har virket til min fulde tilfredshed.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg bruger ham ikke.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har været til praktiserende læge én gang i de sidste to år, og da var han fuldt orienteret.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Kommer for sjældent til egen læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Er oprindeligt ikke henvist af min egen læge, hvorfor han stort set ikke har været involveret i min operation og kontrol.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Man har det godt med dem alle sammen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Synes det fungerer godt, men personalet kunne ønskes mere tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Møder kun forberedte læger, venlige sygeplejersker samt har ikke ventet i lang tid på svar og behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Søde sygeplejersker, god kontakt når jeg har samme/gentagne læge. Nogle gange svært at få tider, som passer ind i normal hverdag mellem 8-16. For det meste er ventetiden ok. Nogle gange synes ventetiden lang.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Noget var ok. Andet var ikke. Mange læger. Skulle komme til undersøgelse ved speciallæge. Ventetid på grund af ferie. Da dagen oprandt blev jeg ikke undersøgt af speciallægen. Ventetiden (6 uger) var unødvendig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Virker som et sted, hvor læger og personale kender hinanden godt og hjælper hinanden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Grundet ventetiden og lidt for lidt tid ved konsultationer med læge. Lidt for stor travlhed.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi der ikke længere er ventetid, det fungerer meget bedre end for to år tilbage.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg har ikke noget at klage over. Jeg havde det godt, og de var omsorgsfulde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Har fået en god behandling - det værste er ventetiden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Jeg har fået en rigtig god behandling ved indlæggelsen til akut behandling. Jeg blev fulgt i begyndelsen af min sygdom af en god sygeplejerske og en god studerende. Samtalen med diætist har hjulpet mig meget.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Karakteren 8 gives for den middelmådige indsats. Til konsultationerne får jeg resultatet på min gennemsnitlige blodsuktermåling og ikke meget andet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *God og seriøs behandling af venlig læge og personale. Vikarlæge = ingen udbytte af konsultationen. Ønske: bedre mulighed for kontakt til diætist - gerne løbende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Positive ting: 1. Jeg har fået lov til at sidde i fred og ro i et opvarmet rum 2. Lægen og sygeplejersken udstråler ro og overblik 3. Jeg har fuld tillid til, at de ønsker at hjælpe mig både som rådgiver og behandler. Der er saftvand som, jeg kan tage til mine tabletter. Negative ting: Laboranterne mangler uddannelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Siden sidste spørgeskema oplever jeg, at forholdene er forbedret. Kort ventetid, 1 læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg er tilfreds. De er flinke over for mig, når jeg taler med læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg burde give 5 stjerner, men pga. manglende forberedelse får de 4. Jeg synes, at jeg bliver rigtig godt behandlet hos dem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg gad godt møde den samme læge til møderne, så de ikke skal til at høre om min sygdom fra begyndelsen hver gang. Det ville spare tid og give mere tillid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Godt: Fordi der næsten ikke er ventetid.
Dårligt: Fordi man fokuserer mere på den normale talværdi end på om man slipper af med de gener, man har.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Tilfreds.

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



Jeg er glad og tilfreds med Ambulatorium M. Fortsæt sådan.

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



Har indtryk af, at det hele fungerer perfekt.

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



Det ville være rart med en fast læge som kender en. Det kan lade sig gøre på andre afdelinger, så kan det måske også på afdeling M?

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



Jeg får altid en god behandling. Det jeg vil sige: lidt flere undersøgelser af mine øjne.

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



Ønsker gerne samme læge hver gang.

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



Fordi alting var i orden.

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



Godt: Altid at blive behandlet af samme. At der er tid til samtale og spørgsmål. Ved telefonisk henvendelse har der været god service.

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



Udmærket tilfreds.

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



Altid dygtige sygeplejersker (og venlige). Man fornemmer, at tingene fungerer i afdelingen.

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



Jeg ville gerne have mødt den samme læge oftere.

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



I det år jeg har været patient, har jeg ikke oplevet noget utilfredsstillende.

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



Det kunne have været bedre. Derfor 3 stjerner.

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



Kun tid til overfladiske samtaler.

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



Fordi mit indtryk generelt er godt.

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



Det fungerer godt med, at det er den samme læge man kommer til hver gang. Til gengæld er det svært at komme i telefonisk kontakt med sygeplejersken og hun kender ikke en. Er netop flyttet fra MI -> ambulatoriet. På MI fungerer kontaktsygeplejerske meget bedre.

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



Fordi jeg har altid fået en god behandling.

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



Jeg oplever service og fleksibilitet i modtagelsen, selvom der er travlt bagved. Godt at se kendte ansigter også mht. læge.

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



Jeg har det store held at snakke med samme læge hver gang. Og sygeplejerskerne meget gode, venlige og fagligt gode.

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



Det fungerer meget godt og jeg er generelt meget tilfreds.

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



4,5 stjerner. Læger og absolut også sygeplejersker er dygtige fagligt og også meget imødekommende med interesse i patienten. Derimod kunne der ønskes lidt større effektivitet blandt laboranterne.

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



Jeg har altid været godt tilfreds med behandlingen fra alle dem jeg har været i berøring med og håber det stadig er det samme, når jeg fortsætter til april.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg synes det går godt med mine besøg, lægen er flink.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Fordi den sygeplejerske jeg går hos er helt formidabel. Kompetent og god til at motivere. Har stor betydning for min sygdoms bedre regulering.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ofte føles det som om, lægen ikke har den fornødne tid, jeg som patient ønsker. Det er som om, der er afsat for lidt tid pr. patient - som om lægen hele tiden er tidsmæssigt bagud. Det gode er, at den læge jeg er tilknyttet, virker 100% kompetent fagligt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg ikke er typen der beklager mig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Står altid klar for en. I nødstilfælde kan man altid ringe eller komme forbi. Jeg har aldrig haft sådan nogle kvalificerede og interesserede mennesker omkring mig. De vil nok gøre alt for at få styr på sygdommen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Henvist fra Skejby direkte til NN som var topforberedt.

Kommer fra andet amt. Parkeringsforhold groteske, men det har jo intet med M at gøre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



For god og faglig behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Man får en god behandling og acceptabel ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har kun grund til at føle mig velbehandlet og føler mig meget tryk ved at have M Ambulatoriet som primær kontakt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes ambulatoriet fungerer fint. Jeg har ingen problemer derved.

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



Jeg føler mig tryk ved at gå til kontrol på afdelingen og er utrolig glad for at have den samme læge hver gang.

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



Fordi der generelt er god service og faglig kvalitet i behandlingen. Ventetiden kan dog være lidt for lang til tider.

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



Fordi jeg er godt tilfreds.

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



De få gange der har været rigtig brug for det, har jeg fået en god støtte fra afdelingen. Specielt kontrol med øjnene er en god ting.

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



Virker godt. Positivt at høre fra læge.

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



Da det er svært at svare på, da jeg de sidste 3 år kun skulle have svar på blodprøver, som er i orden.

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



God behandling på afdelingen og god smertebehandling. Altid professionelt personale og der blev ringet angående akut indlæggelse.

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



God behandling. Forståelse for de problemer man har med sygdommen.

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




Jeg har kun mødt dygtige, venlige og meget forstående ansatte.

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



Alt OK.

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

 Når man har fået tiden til at passe ind i mit øvrige liv (og min sygdom skal helst ikke være styrende for mit liv) fungerer ambulatoriet som regel fint. Det er sjældent jeg venter over en halv time. MEN hvis jeg ringer (hvilket er OK for lægen) fungerer INTET. Hvorfor kan de ikke blot give mig svarene på blodprøverne?? Jeg ved jo, hvad tallene skal være.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 Venlig og kompetent betjening.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 Det fungerer fint.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 Lægen bør være forberedt ved besøg. Desuden bør lægen lytte mere, da det jo er mig som patient der ved, hvordan sygdommen virker på mig.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 Jeg føler mig tryk i kontakten til afdelingen.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 Altid smilende personale i receptionen, og også tid til lidt privat snak.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 Jeg har igennem 10 år følt mig fint behandlet af samme læge. Derfor det antal stjerner.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 Har fået, hvad jeg forventede.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 Jeg bliver altid mødt med venlighed, også når jeg kommer uanmeldt, hvis jeg pludselig har brug for ekstra hjælp. De finder altid en løsning, så jeg kommer til at tale med min sædvanlige læge - eller en anden, dersom førstnævnte ikke er tilstede.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 Når man kender til, hvor meget tid der er til at tage sig af hver patient, så synes jeg, at personalet er enestående til at få ambulatoriebesøgene afviklet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



For mit vedkommende er der kun én bestemt ugedag, hvor den læge jeg benytter er der. Det ville være bedre, hvis der var 2 dage i en uge at vælge imellem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er en såre tilfreds patient! Kompetent behandling og venligt personale af alle slags.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har givet 5 stjerner fordi jeg er meget rolig når vi er hos jer. I virker meget professionelle, og personalet er også meget flinke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har aldrig haft noget at klage over.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg synes det fungerer godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min læge er venlig og velinformeret. Personalet ved skranken er flinke. Der var dog engang, hvor jeg følte mig lidt talt ned til af en ældre sygeplejerske - men det var vist også en travl dag.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Tingene kører stille og roligt, hvilket giver en vis tryghed i behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har været udsat for meget værre - derfor.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er altid blevet behandlet pænt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Venligt personale både bag skranken og hos lægerne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

-  *Følte at læger + sygeplejersker vidste, hvad de snakkede om - god behandling. Men ikke enestående da det har været forskellige læger hver gang. Det ville være meget bedre med en fast, der kender en!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Snak sammen og lad være med at kalde patienter ind når I ikke har noget at snakke med dem om. Det var det jeg oplevede første gang inde ved jer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Fungerer godt. Stor viden om min sygdom (diabetes), rigtig god behandling (venlige og flinke). Anbefaler andre personer M Ambulatorium.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Tilfreds med det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er godt tilfreds med den behandling jeg har fået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *God info.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Altid et venligt, oplagt personale i alle afdelinger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Faglig sammenhæng i information fra de forskellige personalegrupper = godt! Gerne undersøgelses- og kontroltider uden for 8.00-16.00.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ventetiden.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg bliver venligt behandlet og godt informeret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er heldig at have fået tildelt en god læge, sygeplejerske og diætist, der alle er nærværende under mine besøg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid. God dialog med læge og øvrige personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi man bliver mødt med venlighed og hjælpsomhed af alle på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Mit samlede indtryk var før i tiden ikke særlig godt, men afdelingen har klart forbedret sig på mange måder. Bl.a. ventetiden er blevet kortere, og lægerne er blevet mere imødekommende og virker ikke stressede.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har altid fået en fin behandling og har intet at klage over.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



God behandling, men ofte ventetid til eksempelvis blodprøvetagning.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid, velforberedte læger og let at kommunikere på både engelsk og tysk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kompetent, venlig, hjælpsom og ,vigtigst af alt, samme læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mit samlede indtryk er godt. Det er et positivt, imødekommende personale. Samt lyttende og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Da jeg mener, at denne afdeling er meget dygtig, forstående og personlig. Det er altid muligt at få kontakt med den tilknyttede læge/sygeplejerske inden for kort tid. Havde parkeringsforholdene været bedre, var det til seks stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det ville være godt, hvis det var den samme læge hver gang.

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



Man bliver altid venligt modtaget og får en god behandling. Det var måske ønskeligt at blive præsenteret for en kontaktperson.

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



Jeg har kun ros til overs for Århus Kommunehospital. Jeg har fået en fin behandling. Søde og rare læger m.m.

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



Jeg er tilknyttet den samme læge. Det er vigtigt, da jeg har en sjælden genetisk sygdom.

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



*Plus: Dygtigt og kompetent personale.
Minus: Triste og til tider kaotiske forhold i venterum.*

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



Positivt overrasket over forløbet.

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



Jeg føler, at personalet har styr på tingene.

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



Jeg er faktisk meget tilfreds, men der skal jo være karakter til forbedring.

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



Altid god behandling af personalet.

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



Fordi personalet er søde og rare og kan deres ting.

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



God behandling og renligt og hjælpsomt personale, men irriterende ventetid.

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



Har altid fået en god behandling.

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



Føler at de er kompetente til deres arbejde.

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



For mange forskellige læger man skal forklare sig til.

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



Læger og personale er meget imødekommende.

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



Jeg er meget glad for behandlingen, og alle er søde og rare.

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



Som 'kunde' siden 1971 kender jeg jo mange i ambulatoriet - jeg ved ikke om det er derfor, men jeg føler mig altid godt behandlet.

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



Har ikke grund til andet.

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



Stort set fungerer det godt, men man kunne ønske at lægen havde haft tid til at gennemgå journalen, især når den er ret tyk.

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



Perfekt betjening/behandling.

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



Af og til for lange ventetider.

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



Fordi alle derude er bare rigtig gode til at hjælpe en. En stor tak til NN og NN og selvfølgelig alle de andre.

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



Jeg har har altid fået en god behandling, og det er siden 1969.

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



Irriterende når mødetidspunktet overskrides. Har gennemgået brystoperation, fået kemo og strålebehandling, som begge påvirker diabetes. Har haft diskussioner om påvirkning heraf. Især nervebetændelse i fødder.

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



Meget tilfredsstillende at være tilknyttet kun en læge gennem lang tid, hvilket gør, at han har et godt kendskab til netop min personlige situation uden, at jeg hver gang skal forklare sygdomsforløb mv. Desuden betryggende at vide, at diabetes-fagligt niveau på ambulatoriet er højt.

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



For at jeg altid har haft det godt både med lægen og med blodprøve. Personalet og sygeplejerskerne har jeg kun ros til overs for.

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



*- God individuel rådgivning med udgangspunkt i at patienten selv 'styrer sin behandling'.
- Stor fleksibilitet ved behov for ændring af aftaler eller hjælp til fornyelse af recept.*

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



Jeg synes personalet og lægerne var flinke og rare. Den korte kontakt jeg havde med dem synes jeg ikke kan udløse 5 stjerner.

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



Er tilfreds med personalet.

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



Ikke M Ambulatorium, men.. Radiojodbriefingen blev foretaget af en ny læge, som havde sin underviser med. Ok, vi skal alle lære og være nye. Det ville være meget relevant for flere af patienterne, at det blev oplyst, hvor ofte øjenkomplikation kan forekomme (i lighed med indlægssedler i medicinpakninger). Som det var, blev i hvert fald 2 (af 5) synligt nervøse, hvilket kom meget mundtligt frem, da vi stod uden for før indgivning af radiojodkapsel.

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



Fordi personalet - især NN- har og udviser en faglig dygtighed og kunnen.

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



Fordi personalet er smilende og glade, når man møder op og meget venlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes det fungerer fint på Afdeling M, men jeg kunne godt tænke mig, at man også havde mulighed for at komme efter arbejde. Der går en halv arbejdsdag for mig hver gang, jeg skal til kontrol. Og så er det for svært at få mulighed for at tale med en læge udenfor kontrolbesøgene.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har ikke noget at udsætte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ambulatoriet fungerer godt, men venteværelset er koldt og ikke særlig hyggeligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er meget glad for, at det er den samme sygeplejerske hver gang. Jeg synes, hun har gjort mere end man kunne forvente. Hun har været god til at hjælpe mig, når jeg skulle spørge lægerne om noget.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Personalet er venligt, imødekommende, hjælpsomme ved spørgsmål. Jeg mener selv, at jeg er velforberedt, så at jeg ikke har brug for at stille mange spørgsmål til personalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har altid fået en god behandling og fyldestgørende samtale og behandling. Har været tilknyttet ambulatoriet siden februar 2000.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg føler mig velkommen. Alle er afslappede og kompetente. Føler der er tid nok afsat.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)











Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi sygdommen er reguleret, og jeg kunne ønske mig en bedre dialog.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Læger + sygeplejersker er altid søde og rare. Hjælper mig når jeg skal op af stolen og videre ud i bilen. Hjælper mig meget når jeg er på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Det ville være rart med kun 1-2 læger. At være tilknyttet/ have kontakt til 1-2 læger, så kendte vi hinanden lidt bedre. Har en enkelt gang været hos en kandidat, som gjorde mig bange - uden grund - blev afklaret ved næste besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Efter mine blodprøver viste, at jeg havde myxødem, kom jeg hurtigt i behandling, og jeg føler mig godt behandlet af læger og andet personale. Men, men der mangler p-pladser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg får altid den bedste behandling. Ingen generende ventetid. Et lille minus er at parkeringsbetalingen er for dyr.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *På grund af god behandling, men for lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det 1. besøg var en ubehagelig oplevelse, men det har været ok de sidste to gange. Helt i orden. Der er ikke sat ansigt på kontaktpersonen, det vil nok være godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det gode er til plejepersonalet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det ville være så skønt, om man kunne komme til en fast (eller halvfast) læge. Det er godt nok 'rutine' for afdelingen, men jo ikke for patienten.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med den behandling jeg har fået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Er jeg indlagt i Århus/skejby tager de ikke hensyn til til diabetis. M sender dig videre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



I forhold til anden afdeling på hospitalet har jeg følt mig tryk.

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



Fordi I alle er gode at tale med og forstår at lytte, når jeg spørger om noget.

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



Jeg bliver behandlet af for mange forskellige læger.

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



*Tingene fungerer, men ofte kan det være svært at få en aftale med min 'kontaktlæge'.
Somme tider bliver aftalerne flyttet, fordi han har ferie eller lignende.*

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



Det er nemt for mig, da jeg selv er ansat i hospitalsområdet.

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



*For jeg synes, jeg bliver behandlet godt, og det er dejligt at kunne tale med personalet
om næste besøg.*

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



*Min kontakt- læge og sygeplejerske er rigtig dygtige. Jeg giver dog ikke topkarakter pga.
ventetiden.*

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



*Ordet enestående giver ikke rigtig mening (enestående i forhold til hvad?). Derfor 4
stjerner, men jeg har absolut ikke noget at klage over.*

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



Blevet mødt med interesse/engagement.

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













*Mener personalet viser god kompetence inden for området. Personalet er
imødekommende og venlige over for patienterne.*

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



Altid god og venlig behandling. Svarer altid tilbage hurtigt. Har altid tid: NN.

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

-  *Pga. kompetente sygeplejersker og læger. Pga. kort ventetid, interesse for patienter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Altid smilende personale og altid tid til patienterne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Selvom jeg ikke blev behandlet, var personalet sødt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fik en god og kompetent behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har været tilfreds med afdelingens behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Som det fremgår af mine besvarelser af foranstående punkter, er jeg yderst tilfreds med ambulatoriets håndtering af min sygdom. Derfor.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi de altid har god tid til at tale med mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er blevet lettere at have den samme læge. Da lægerne har hver deres måde at håndtere diabetes, er det meget vigtigt for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg bliver inspireret til at 'passe' min sygdom på en god måde. Jeg får ikke løftede pegefingre, selvom jeg en gang imellem synder med kosten. Lægen er meget dygtig fagligt set og tillige meget venlig og interesseret i mit befindende, både totalt set og specifikt mht. min diabetes.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er yderst tilfreds. Det har været til stor hjælp for mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er meget tilfreds med at komme i Medicinsk Ambulatorium M og sætter stor pris på at komme ind til samme læge hver gang. Ventetiden kan dog til tider være lige lovlig lang nok. Op til en time nogle gange.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Synes ind imellem, det virker fortravlet på afdelingen. Er dog blevet mere tilfreds med behandlingen efter, at jeg har fået den samme kontaktlæge, da det er med til at skabe mere kontinuitet. Samtidigt slipper man som patient for at skulle svare på nogle af de samme spørgsmål fra gang til gang.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fagligt velfunderet patientbehandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Først og fremmest pga. en utrolig venlig atmosfære, men har også følt en høj grad af faglig kompetence.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand