

Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P
Århus Sygehus
4. runde

Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P
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. 633

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:

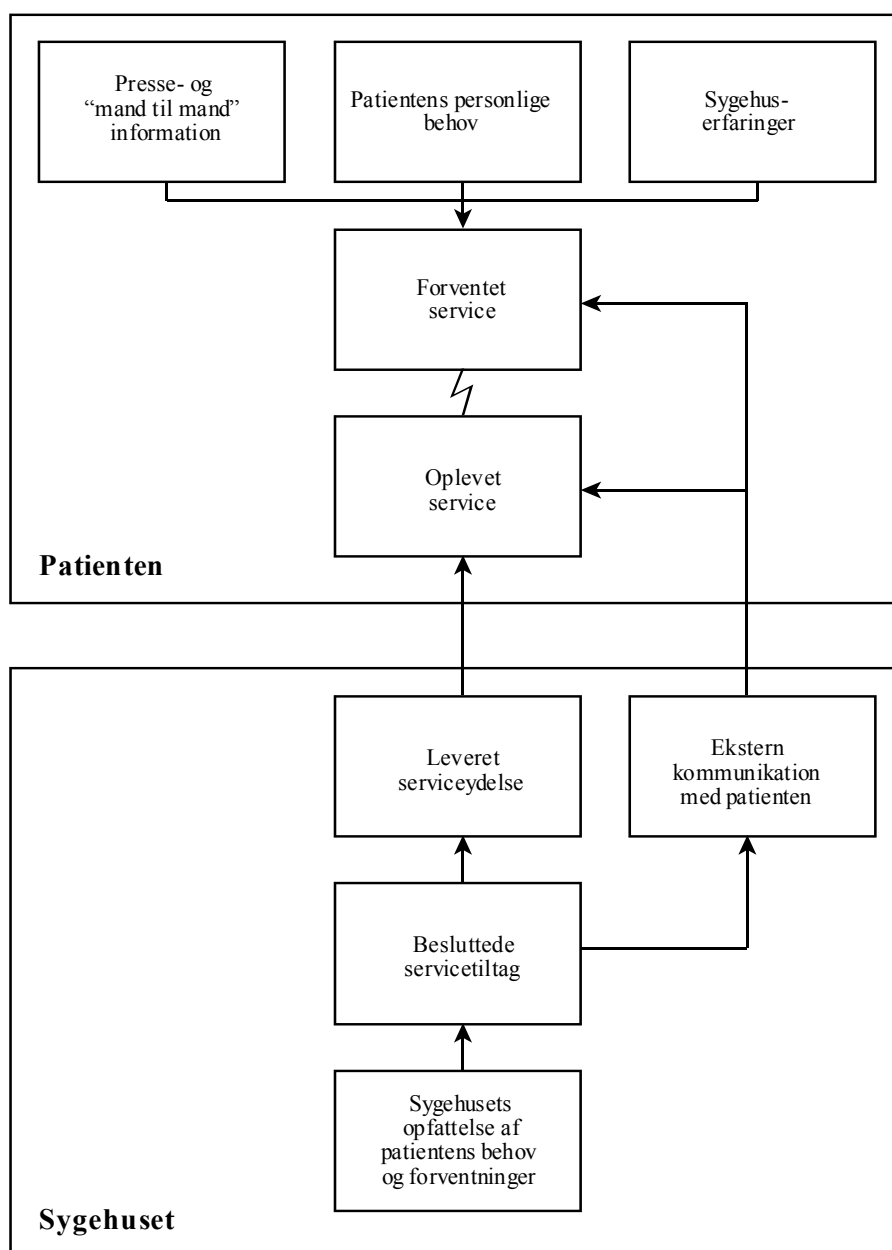
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </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
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Mamma- endokrin- og kolorektalkirurgi
Antal indlagte	4217
Heraf akut indlagte	2191
Heraf planlagte	2026
Gennemsnitligt antal sengedage	4,8
Belægningsprocent	90,7
Antal senge	69 (heraf 5 hotel- og 2 intensivsenge)
Enestuer	3x3
Tomandsstuer	1-2x3
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	2x3
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	17935
Antal ambulatorier	5
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1=4 lejer
Lægestillinger	34,88
Plejepersonalestillinger	129,36
Lægeseekretærstillinger	12,71
Samlet budgetramme	91.552
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

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

Afdelingens ombygning *Den ambulante funktion* omfatter kirurgisk ambulatorium P, der varetager for- og efterundersøgelse og kontrol af patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm, og *kirurgisk endokrin klinik*, hvor der foretages sammedagsdiagnostik af patienter med knuder i brystet.

Det analfysiologiske ambulatorium varetager undersøgelse og behandling af patienter med funktionsforstyrrelser i endetarm og lukkemuskel. Patienter med kunstig tarmåbning (stomi) kan henvende sig uden lægehenvielse til *stomiambulatoriet*, der er bemanded med en sygeplejerske med specialfunktion som stomisygeplejerske.

Det samlede antal ambulante patienter i 2005 var 17.935. Patienter, der skal have foretaget ambulante kikkertundersøgelse af tyktarmen (koloskopi) eller mavesækken (gastroskopi), undersøges i *endoskopisk afsnit*.

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

Sengeafsnit. Afdeling P har 3 sengeafsnit og indtil 1. november 2005 i alt 62 senge (afsnittene 240, 260 og 280), hvor de mamma-endokrinkirurgiske patienter er samlet på afsnit 240, og patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm er indlagt på afsnit 260 og afsnit 280. Herudover råder afdelingen over 2 senge i intensivafsnittet og 5 senge på sygehusets patienthotel.

Strukturændringer Pr. 1. januar 2005 blev kirurgisk ambulatorium personalemæssigt integreret med de to kolorektale sengeafsnit 260 og 280.

Pr. 1. februar 2005 blev endoskopisk afsnit, tilhørende 4 dagkirurgiske senge sammenlagt med operationsafdelingen.

Pr. 1. november 2005 blev afsnit 240 omdannet fra et syvdøgnsafsnit med 18 senge på hverdage og 12 senge i weekender til et femdøgnsafsnit med 10 senge. Baggrunden herfor var etablering af et fælles kirurgisk visitationsafsnit beliggende ved kirurgisk afdeling L, NBG og relaterede besparelser på 11 senge på kirurgisk afdeling P, THG.

Antal indlæggelser i 2005 var 4217 hvoraf over halvdelen var akutte indlæggelser.

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

Bemanding

Afdelingen er bemanded med en afdelingsledelse bestående af en ledende overlæge og en oversygeplejerske. Herudover er der ansat 10 overlæger, 2 afdelingslæger, 3 1. reservelæger og 16 reservelæger.

En af overlægerne er professor i kolorektalkirurgi, og 3 overlæger er eksterne lektorer i kirurgi. Plejepersonalet omfatter i alt 129,36 stillinger, heraf 4 afdelingssygeplejersker, 1 klinisk sygeplejespecialist og 1 udviklingsuddannelsesansvarlig sygeplejerske. Sekretærstaben består af 12,71 stillinger, heraf 1 ledende lægesekretær.

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

Samarbejdende afdelinger

Afdelingen samarbejder med en række andre specialer. Inden for det medicinske område er det specielt de Medicinske Endokrinologiske afdelinger og Medicinsk Gastroenterologisk Afdeling V, Århus Sygehus.

Inden for kræftområdet er der nært samarbejde med Onkologisk Afdeling, Plastikkirurgisk Afdeling Z, svulstgruppen på Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus, Urologisk Afdeling og gynækologisk afdeling, Skejby Sygehus. Med sidstnævnte afdeling er der endvidere et nært samarbejde omkring patienter med anal inkontinens efter komplicerede fødsler. Som følge af opdelingen af mavetarmkirurgien på Århus Sygehus, er der et betydeligt uddannelsessamarbejde mellem de 2 kirurgiske afdelinger L og P.

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

Basisfunktion, amtsfunktion og landsdelsfunktion

Inden for subspecialerne har afdelingen et basisoptageområde på ca. 300.000, og for mere komplicerede tilfælde har afdelingen herudover amtsfunktion.

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

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

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

Uddannelse

Som universitetsafdeling deltager afdelingen i undervisning af de medicinske studenter, og inden for kirurgiuddannelsen har afdelingen uddannelsesfunktion inden for speciallægeuddannelsen i kirurgi, kirurgisk gastroenterologi (kirurgisk mave -tarmsygdomme) og fagområderne endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Afdelingens reservelægestab, der uddannes inden for kirurgi og kirurgisk gastroenterologi, har fælles ansættelse på Kirurgisk Afdeling L, NBG og P, THG Århus Sygehus, således at reservelægerne har en ansættelsesperiode på begge afdelinger.

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

Forskning og udvikling

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

Afdelingen har p.t. helt eller delvist tilknyttet 7-8 ph.d. studerende heraf 1 klinisk sygeplejespecialist som Ph.D.-studerende, der især arbejder inden for kræftområdet. Afdelingens særlige forskningsindsats er en følge af, at afdelingen varetager behandlingen af patienter med brystkræft og tarmkræft, der sammen med lungekræft udgør de 3 hyppigste kræftsygdomme i Danmark.

Der er fra afdelingen udgået talrige Ph.D.-afhandlinger og 4 doktordisputater.

Inden for sygeplejen er der foruden en nyoprettet 1 Ph.D.-stilling igangsat flere udviklingsprojekter med økonomisk støtte.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	349	
Indkomne svar	210	
Svarprocent	60	
Tidligere målinger	februar 2004 - 210 Svar februar 2002 - 216 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	3.921	210
Alder		
0-18 år	2 %	1%
19-39 år	17 %	20%
40-59 år	41 %	42%
60-69 år	24 %	20%
70-79 år	11 %	12%
80 år eller mere	5 %	5%
Køn		
Mand	39 %	33%
Kvinde	61 %	67%
Afsnit		
Kirurgisk Ambulatorium P	- %	61%
Kirurgisk Endokrin Klinik	- %	32%
Stomi-ambulatoriet	- %	7%

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
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	216	210	210	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	22%	27%	20%	22%
2-3 besøg	43%	33%	46%	31%
4-9 besøg	25%	34%	26%	32%
Mere end 9 besøg	10%	6%	8%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	64%	62%	66%	39%
Nej	36%	38%	34%	61%
Alder				
0-18 år	0%	1%	1%	9%
19-39 år	20%	22%	20%	19%
40-59 år	41%	41%	42%	32%
60-69 år	20%	17%	20%	18%
70-79 år	15%	12%	12%	15%
80 år eller mere	3%	7%	5%	6%
Køn				
Mand	32%	28%	33%	46%
Kvinde	68%	72%	67%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	90%	93%	88%	89%
Udenampatienter	10%	7%	12%	11%
Modersmål				
Dansk	97%	98%	95%	96%
Ikke dansk	3%	2%	5%	4%
Søgt information				
Har søgt information	40%	35%	50%	38%
Har ikke søgt information	60%	65%	50%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	97%	95%	97%	89%
Pårørende	3%	5%	3%	11%

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 210 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	67%	23%	7%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	80%	13%	3%	4%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	79%	15%	2%	4%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	84%	8%	0%	8%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	69%	14%	4%	13%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	76%	15%	6%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	66%	13%	5%	17%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	82%	9%	3%	6%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	48%	10%	5%	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 Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, 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	216	210			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	28%	30%	31%	32%	15%	54%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	19%	17%	17%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	16%	11%	18%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	9%	9%	9%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	25%	20%	20%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	25%	22%	21%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	20%	13%	21%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	13%	16%	13%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	22%	22%	25%	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
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, 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	213	208	206	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	31%	34%	30%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	53%	47%	48%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	15%	15%	20%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	2%	4%	2%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, 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	39	41	35	48	9	-
Ingen ventetid (eller før tid)	28%	39%	31%	27%	11%	-
Under 30 minutter	54%	41%	46%	50%	44%	-
Mellem 30 og 60 minutter	18%	17%	20%	23%	33%	-
Over 60 minutter	0%	2%	3%	0%	11%	-

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</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**Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, 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	148	143	156	8.399		
Kun en læge	26%	29%	29%	21%	57%	6%
2-3 læger	57%	50%	56%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	18%	22%	15%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, 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	152	141	144	8.399		
Ja	13%	21%	12%	22%	2%	52%
Nej	88%	79%	88%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P***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	-	-	192	-		
Ja	-	-	48%	-	-	-
Nej	-	-	52%	-	-	-

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 lægelige 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 Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P, 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
	207	209	204			
Fem stjerner (enestående)	28%	25%	22%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	62%	60%	65%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	9%	14%	11%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	0%	0%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	10%	15%	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 sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den < _____ > til den < _____ > været til behandling eller undersøgelse på < _____ ambulatorium> <sygehusnavn>.

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom? Antal læger (evt. cirka)

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, 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	76	21	3	38
	2-3 besøg	64	27	9	89
	4-9 besøg	70	24	6	50
	Mere end 9 besøg	60	20	20	15
Ugedag	Mandag	74	18	8	38
	Tirsdag	68	28	5	40
	Onsdag	56	35	9	34
	Torsdag	67	29	4	49
	Fredag	80	10	10	10
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	70	22	8	134
	Nej	65	29	6	69
Søgt information	Har søgt information	72	23	6	102
	Har ikke søgt information	65	26	9	98
Køn	Mand	78	18	4	67
	Kvinde	64	27	9	136
Bopæl	Indenamtspatienter	68	25	7	177
	Udenamtspatienter	73	15	12	26
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	51	34	15	41
	40-59 år	74	21	5	85
	60-69 år	70	23	8	40
	70-79 år	75	17	8	24
	80 år eller mere	64	36	0	11
Modersmål	Dansk	70	24	6	190
	Ikke dansk	50	20	30	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	68	25	7	194
	Pårørende	67	17	17	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	69	24	7	126
	Kirurgisk Endokrin Klinik	68	25	8	65
	Stomi-ambulatoriet	71	21	7	14
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	69	24	7	205

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	8	3	36
	2-3 besøg	82	16	2	90
	4-9 besøg	82	16	2	50
	Mere end 9 besøg	69	23	8	13
Ugedag	Mandag	76	18	5	38
	Tirsdag	83	13	5	40
	Onsdag	88	12	0	33
	Torsdag	83	17	0	48
	Fredag	78	11	11	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	12	2	131
	Nej	78	17	4	69
Søgt information	Har søgt information	81	14	5	98
	Har ikke søgt information	85	14	1	98
Køn	Mand	89	11	0	62
	Kvinde	80	15	4	137
Bopæl	Indenamtspatienter	82	15	3	174
	Udenamtspatienter	92	8	0	25
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	80	18	3	40
	40-59 år	83	15	2	82
	60-69 år	85	15	0	41
	70-79 år	83	9	9	23
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	83	14	3	186
	Ikke dansk	70	20	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	190
	Pårørende	83	17	0	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	85	13	2	124
	Kirurgisk Endokrin Klinik	77	17	6	66
	Stomi-ambulatoriet	91	9	0	11
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	83	14	3	201

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	0	37
	2-3 besøg	84	12	3	89
	4-9 besøg	84	14	2	50
	Mere end 9 besøg	57	43	0	14
Ugedag	Mandag	92	8	0	39
	Tirsdag	77	23	0	39
	Onsdag	79	15	6	33
	Torsdag	77	21	2	48
	Fredag	100	0	0	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	14	2	133
	Nej	79	18	3	68
Søgt information	Har søgt information	82	15	3	99
	Har ikke søgt information	82	16	2	98
Køn	Mand	84	14	2	64
	Kvinde	81	16	3	136
Bopæl	Indenamtspatienter	79	18	3	175
	Udenamtspatienter	100	0	0	25
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	68	27	5	41
	40-59 år	82	17	1	82
	60-69 år	85	10	5	41
	70-79 år	96	4	0	23
	80 år eller mere	90	10	0	10
Modersmål	Dansk	83	14	3	187
	Ikke dansk	70	30	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	3	191
	Pårørende	83	17	0	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	80	17	3	125
	Kirurgisk Endokrin Klinik	85	14	2	66
	Stomi-ambulatoriet	91	9	0	11
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	82	15	2	202

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	6	0	31
	2-3 besøg	90	9	1	86
	4-9 besøg	96	4	0	49
	Mere end 9 besøg	80	20	0	15
Ugedag	Mandag	92	8	0	36
	Tirsdag	88	13	0	40
	Onsdag	97	3	0	33
	Torsdag	93	7	0	45
	Fredag	100	0	0	7
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	7	0	130
	Nej	86	13	2	63
Søgt information	Har søgt information	89	11	0	93
	Har ikke søgt information	92	7	1	97
Køn	Mand	92	6	2	66
	Kvinde	90	10	0	127
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	168
	Udenamtspatienter	92	8	0	25
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	90	8	3	39
	40-59 år	87	13	0	79
	60-69 år	92	8	0	39
	70-79 år	95	5	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	91	8	1	180
	Ikke dansk	80	20	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	183
	Pårørende	100	0	0	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	92	8	0	124
	Kirurgisk Endokrin Klinik	89	9	2	57
	Stomi-ambulatoriet	85	15	0	13
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	91	9	1	194

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	16	3	32
	2-3 besøg	83	12	5	75
	4-9 besøg	78	20	2	50
	Mere end 9 besøg	64	21	14	14
Ugedag	Mandag	71	17	11	35
	Tirsdag	79	18	3	34
	Onsdag	81	19	0	32
	Torsdag	84	14	2	43
	Fredag	86	0	14	7
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	19	3	119
	Nej	85	8	7	61
Søgt information	Har søgt information	78	19	3	89
	Har ikke søgt information	81	13	6	89
Køn	Mand	82	16	2	62
	Kvinde	78	16	6	118
Bopæl	Indenamtspatienter	79	16	5	157
	Udenamtspatienter	83	17	0	23
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	78	19	3	36
	40-59 år	78	13	9	76
	60-69 år	82	18	0	38
	70-79 år	82	18	0	17
	80 år eller mere	80	20	0	10
Modersmål	Dansk	81	16	3	167
	Ikke dansk	40	30	30	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	17	5	172
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	82	16	2	110
	Kirurgisk Endokrin Klinik	78	13	8	60
	Stomi-ambulatoriet	67	25	8	12
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	80	16	4	182

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	91	6	3	35
	2-3 besøg	81	12	7	90
	4-9 besøg	72	24	4	50
	Mere end 9 besøg	53	27	20	15
Ugedag	Mandag	77	18	5	39
	Tirsdag	78	18	5	40
	Onsdag	85	9	6	33
	Torsdag	81	13	6	48
	Fredag	78	11	11	9
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	15	5	132
	Nej	78	15	7	68
Søgt information	Har søgt information	79	15	5	97
	Har ikke søgt information	77	16	7	100
Køn	Mand	82	12	6	65
	Kvinde	77	17	6	135
Bopæl	Indenamtspatienter	77	16	7	176
	Udenamtspatienter	92	8	0	24
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	61	22	17	41
	40-59 år	80	16	4	82
	60-69 år	87	10	3	39
	70-79 år	88	8	4	24
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	79	15	6	188
	Ikke dansk	78	22	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	15	6	191
	Pårørende	83	17	0	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	77	16	7	124
	Kirurgisk Endokrin Klinik	83	12	5	65
	Stomi-ambulatoriet	77	23	0	13
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	79	15	6	202

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	96	4	0	27
	2-3 besøg	76	19	5	74
	4-9 besøg	77	19	4	47
	Mere end 9 besøg	73	13	13	15
Ugedag	Mandag	82	12	6	33
	Tirsdag	66	31	3	35
	Onsdag	96	0	4	26
	Torsdag	81	16	2	43
	Fredag	83	0	17	6
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	12	5	118
	Nej	71	23	5	56
Søgt information	Har søgt information	77	17	6	87
	Har ikke søgt information	80	14	6	87
Køn	Mand	83	13	5	63
	Kvinde	77	17	6	111
Bopæl	Indenamtspatienter	76	18	6	154
	Udenamtspatienter	100	0	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	76	12	12	34
	40-59 år	76	20	4	76
	60-69 år	82	15	3	34
	70-79 år	79	11	11	19
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	80	15	6	162
	Ikke dansk	56	33	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	15	6	165
	Pårørende	83	17	0	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	78	17	6	107
	Kirurgisk Endokrin Klinik	80	13	7	55
	Stomi-ambulatoriet	85	15	0	13
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	79	15	6	175

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	31
	2-3 besøg	89	9	2	90
	4-9 besøg	84	14	2	49
	Mere end 9 besøg	73	13	13	15
Ugedag	Mandag	94	3	3	36
	Tirsdag	85	15	0	40
	Onsdag	84	13	3	32
	Torsdag	92	8	0	48
	Fredag	86	0	14	7
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	92	5	4	133
	Nej	80	19	2	64
Søgt information	Har søgt information	85	11	4	98
	Har ikke søgt information	90	8	2	96
Køn	Mand	90	7	3	68
	Kvinde	86	11	3	129
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	3	172
	Udenamtspatienter	100	0	0	25
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	80	12	7	41
	40-59 år	88	10	2	81
	60-69 år	98	3	0	40
	70-79 år	81	14	5	21
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	88	9	3	184
	Ikke dansk	70	30	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	9	3	187
	Pårørende	83	17	0	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	87	10	2	125
	Kirurgisk Endokrin Klinik	85	10	5	59
	Stomi-ambulatoriet	100	0	0	14
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	87	10	3	198

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	76	19	5	21
	2-3 besøg	79	12	9	57
	4-9 besøg	71	21	9	34
	Mere end 9 besøg	75	17	8	12
Ugedag	Mandag	79	21	0	24
	Tirsdag	89	11	0	27
	Onsdag	78	4	17	23
	Torsdag	74	15	12	34
	Fredag	80	0	20	5
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	16	8	90
	Nej	72	19	9	43
Søgt information	Har søgt information	72	18	10	60
	Har ikke søgt information	77	16	7	70
Køn	Mand	72	21	6	47
	Kvinde	76	14	9	85
Bopæl	Indenamtspatienter	75	17	8	116
	Udenamtspatienter	75	13	13	16
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	67	22	11	27
	40-59 år	78	16	5	55
	60-69 år	75	14	11	28
	70-79 år	62	23	15	13
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	75	16	9	124
	Ikke dansk	71	29	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	17	9	126
	Pårørende	75	25	0	4
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	78	15	8	89
	Kirurgisk Endokrin Klinik	72	19	8	36
	Stomi-ambulatoriet	63	25	13	8
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	75	17	8	133

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	7	93	84
	4-9 besøg	9	91	45
	Mere end 9 besøg	47	53	15
Ugedag	Mandag	11	89	27
	Tirsdag	20	80	30
	Onsdag	7	93	27
	Torsdag	9	91	34
	Fredag	20	80	5
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	11	89	100
	Nej	14	86	44
Søgt information	Har søgt information	8	92	78
	Har ikke søgt information	17	83	63
Køn	Mand	11	89	47
	Kvinde	12	88	97
Bopæl	Indenamtspatienter	13	87	130
	Udenamtspatienter	0	100	14
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	15	85	34
	40-59 år	12	88	58
	60-69 år	11	89	28
	70-79 år	6	94	16
	80 år eller mere	14	86	7
Modersmål	Dansk	12	88	135
	Ikke dansk	17	83	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	12	88	138
	Pårørende	25	75	4
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	12	88	92
	Kirurgisk Endokrin Klinik	14	86	44
	Stomi-ambulatoriet	0	100	8
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	12	88	144

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	31	69	35
	2-3 besøg	41	59	83
	4-9 besøg	63	38	48
	Mere end 9 besøg	64	36	14
Ugedag	Mandag	49	51	35
	Tirsdag	39	61	38
	Onsdag	35	65	34
	Torsdag	53	47	45
	Fredag	56	44	9
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	56	44	126
	Nej	32	68	65
Søgt information	Har søgt information	48	52	95
	Har ikke søgt information	49	51	94
Køn	Mand	54	46	61
	Kvinde	46	54	131
Bopæl	Indenamtspatienter	47	53	169
	Udenamtspatienter	57	43	23
Alder	0-18 år	0	100	3
	19-39 år	47	53	34
	40-59 år	46	54	81
	60-69 år	51	49	39
	70-79 år	58	42	24
	80 år eller mere	55	45	11
Modersmål	Dansk	48	52	181
	Ikke dansk	50	50	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	49	51	183
	Pårørende	33	67	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	44	56	115
	Kirurgisk Endokrin Klinik	49	51	63
	Stomi-ambulatoriet	79	21	14
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	48	52	192

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	34
	2-3 besøg	86	14	91
	4-9 besøg	90	10	51
	Mere end 9 besøg	67	33	15
Ugedag	Mandag	89	11	38
	Tirsdag	90	10	41
	Onsdag	85	15	34
	Torsdag	92	8	48
	Fredag	88	13	8
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	89	11	136
	Nej	83	17	66
Søgt information	Har søgt information	85	15	100
	Har ikke søgt information	88	12	100
Køn	Mand	93	7	69
	Kvinde	84	16	134
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	178
	Udenamtspatienter	92	8	25
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	73	27	41
	40-59 år	88	12	84
	60-69 år	98	2	41
	70-79 år	83	17	24
	80 år eller mere	91	9	11
Modersmål	Dansk	87	13	190
	Ikke dansk	70	30	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	13	194
	Pårørende	83	17	6
Afsnit	Kirurgisk Ambulatorium P	87	13	127
	Kirurgisk Endokrin Klinik	84	16	63
	Stomi-ambulatoriet	100	0	14
Afdeling i alt	Ambulatorier på Kirurgisk Afd. P	87	13	204

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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

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

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

Kommentarer til
Kirurgisk Ambulatorium P

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der er altid lidt ventetid, men det er ikke generende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



1. gang ventede jeg ret længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Nogle gange (dog ikke mange) har ventetiden været helt op til 60 minutter. Det er meget, når man har en travl hverdag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Indkaldt til kl. 08.00 - kom ind 11.40.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Altid ventetid hver eneste gang man havde en tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kun uanmeldt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



En time er længe at vente. Jeg har dårlig ryg og svært ved at sidde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Første gang ingen ventetid. Anden gang en times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes, at det var lidt til grin, at det at jeg skulle vente i ca. en time i venteværelset for så at komme ind og blive tjecket, hvilket tog fem minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Første gang var ventetiden mere end en time. De to sidste gange var ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Overordnet - ja! En af de fire gange var der dog lang ventetid af flere gange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ved første besøg ventede jeg næsten to timer, hvilket er lige i overkanten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



En enkelt gang var ventetiden næsten 1½ time, så jeg var nødt til at gå igen uden konsultation. Men ellers har det været meget forskelligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg oplever sjældent, at ventetiden er under 30-40 minutter. Ikke tilfredsstillende!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden var knap en halv time i forhold til det udmeldte tidspunkt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Den ene af de tre gange var der ca. 3/4 times ventetid, som jeg synes er ret meget, når man har fået en fast tid at møde på.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ved første besøg havde man ikke registreret mig på listen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Imponerende korte ventetider.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Jeg skulle til tidligt, så tror ikke, der var oparbejdet nogen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Der var sygdom - undersøgelse bar præg af travlhed og noget, der bare skulle overståes.*


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

 *Min medicinering (piller) skulle oplyses igen og igen.*


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

 *Med ca. 10 læger er der ingen, der kender mig.*

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

 *Det var de for det meste.*


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

 *Nej de er ikke.*


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

 *Jeg blev hurtig informeret om, hvad de ville foretage sig.*


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

 *Der var det, som det skulle være.*

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

 *Første gang ikke forberedt - sad med en journal på en anden patient. To sidste gange ok.*


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

 *Men en kvindelig læge anede intet om mig (kun navn). Sagde farvel, spild af tid, gik.*

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

 *I hvert fald for det meste.*

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

 *En enkelt læge var ikke specielt imponerende.*

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



Helt i top!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



De var ikke helt klar over, hvad mit største problem er.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



De stillede de samme spørgsmål hver gang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg var utilfreds med den ene læge, fordi han fulgte op på det forkerte i stedet for det egentlige.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Vi plejer altid at få en god dialog.

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



En hårdhændet koloskopi. De andre gange har jeg fået en venlig og omsorgsfuld behandling.

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



Så absolut.

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



Den første gang var det som, der ikke var tid til at snakke.

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



Det virkede som om, de havde travlt med at komme videre.

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



Det er jeg overbevist om.

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



Første gang nej. Anden gang ja.

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



Ikke altid. Det ser fint ud, selv om betændelse driver ud af et år.

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



Med få undtagelser.

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



Læge var både 'halvdøv' og arrogant.

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



Absolut interesseret og nærværende.

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



Jeg har haft en god snak med både sygeplejerske og læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ikke foran min egen læge - var nødt til at ringe selv til Ambulatoriet med hensyn til behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



I og under koloskopi fint. Efter er det lidt svært at komme i kontakt med personalet. Opholdt mig fra 8-15.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Søde, venlige og hjælpsomme. Jeg fik indtryk af, at de fagligt er dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



NN er særdeles dygtig og hjælpsom. Andre gør bare det, de skal. Mere menneskelighed vil hjælpe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen tvivl om, at de er meget dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



I høj grad. De var sikre, nærværende, opmærksomme og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde










Ved ikke, men de var alle søde og rare.











Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Ved blodprøvetagning plejer der aldrig at være lang ventetid, men ved røntgen kan der godt være noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *I betragtning af, at jeg kom uanmeldt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne har generelt for travlt. Jeg savner besked/snak om undersøgelse, behandling og efterbehandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Da jeg skulle opereres i bagdelen blev jeg kørt ud på en gang, hvor jeg lå i et kvarters tid, hvilket føles lidt som om, jeg var blevet glemt. Men værre var det da heller ikke - ville bare lige nævne det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Man indstiller sig på ventetid!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Med undtagelse af en enkelt episode, hvor en maskine dagen forinden var gået i stykker. Jeg blev ikke informeret om dette og kørte forgæves 70 km, hvorefter jeg kunne køre 70 km hjem igen med en ny tid i hånden. Ret irreterende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Minus røntgen og prøvetagning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Da det var en efterkontrol af en operation, var informationerne ikke aktuelle.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Lidt manglende information om tiden efter operationen - har selv glemt at spørge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det kunne nok have været bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det var lidt forvirrende, da der på min indkaldelse stod indlæggelse. Men det tog kun 30 minutter. Jeg troede, jeg skulle overnatte?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ved første behandling fortalte lægen ikke, at jeg ville få store smerter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har brugt noget energi på bivirkninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Første gang nej. To sidste gange ja.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg manglende sammenhæng mellem operation og ophold i afdelingen. Dvs. at jeg oplevede, at der ikke var megen opfølgning - endsige af lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik ingen informationer om, hvordan jeg ville have det efter indgrebet!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der manglede information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen: Hvor længe fortsætter blødningerne? Hvad må jeg/må jeg ikke løfte/gøre?

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg fik ingen gennemgang af operationen - det manglede jeg. Indgrebet var ikke alvorligt, men det ville have været rart at vide.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



Jeg talte kun med NN.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Indkaldelsen mente: Elastikbehandling. Lægen gav spraybehandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Næste behandling spurgte jeg læge nr. to, om det var almindeligt med store smerter, uden jeg fik besked.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Manglede til tider fornemmelsen af at 'vi har en plan'.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En læge sagde, jeg skulle skylle mit åbne sår med ikke-kraftigt rindende vand. En anden sagde, der skulle fuld tryk på. Det var lidt mystisk i situationen, men nu ved jeg, hvad jeg skal gøre!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har kun en gang fået at vide, hvad der skulle foregå og anden gang fik jeg et chok. Kom hjem med maven åben, blod fossede ud af mig, men vi fik talt om det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har ikke talt med forskellige.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Talte ikke med så mange.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Har kun været til samtaler indtil nu - behandling er foregået i sengeafdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Behandlingen har hjulpet mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Første gang nej. To sidste gange ja.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg har altid fået en supergod behandling. Jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg finder det fuldstændig uacceptabelt, at jeg 15 måneder efter min fødsel stadig er generet og bliver verftet af, hver gang jeg er til kontrol.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Upåklageligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



For mange læger med forskellige meninger. De to første læger virkede som om, de bare ville have fri!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde












Jeg fulgte efterfølgende lægens og sygeplejerskens anvisninger, og alt forløb planlagt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

-  *Opfølgning via egen læge først nu efter hans henvendelse til Ambulatorium pga. forværring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Henvist fra Skejby.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Tager for lang tid. Egen læge må rykke for oplysningerne 1-2 gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg havde besøg af min egen læge kl. ca. 10 formiddag og jeg var på hospitalet kl. 13 samme dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Henvisning altid fra Udenamtssygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Med hensyn til henvisning i fht. mit forløb gik der lang tid, inden jeg blev henvist til sygehuset (tre uger). Jeg blev opereret for tarmslyng på 260. Jeg oplever ikke, at min praktiserende læge ved noget om dette forløb - andet end hvad jeg fortæller.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har spurgt min læge, om han var informeret, og det var helt på sin plads.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er selv ansat indenfor sygehusvæsnet og er henvist af denne vej. Egen læge har ikke været involveret, men har modtaget oplysninger, hvilket er ok, og hvilket jeg havde givet samtykke til.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Mange aftaler gik tabt. Glemte tider og min journal var rodet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min læge er helt utilfreds med behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er relevant, men har ikke været aktuelt endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nu har jeg skiftet læge, for han har ikke vist interesse for at høre om indlæggelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt for sen information til egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Der har ikke været nogen.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

 *Efter min mening fungerer afdelingen rigtig godt, især NN har været supergod i alle henseende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg har svært ved at skulle genfortælle mit sygdomsforløb mv., mens 10 andre patienter ligger og hører absolut alt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Behagelig og meget dygtig læge. Sødt personale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun været på ét besøg i Kirurgisk Ambulatorium - men det fungerede godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ingen problemer. Jeg har 100% følt mig tryk ved behandlingen. Det hele har fungeret 100%*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Godt tilfreds! Trods: 45 min. senere indkaldelse til samtale end fastsat. Måtte have udskiftet sygeplejerske efter to forgæves forsøg vedrørende blodprøve.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg mødte sødt og venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De er alle meget flinke, venlige og hjælpsomme.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


 *Informationsmaterialet og den direkte snak med lægen forud for indlæggelsen. Det meget professionelle personale på L260. Jeg befandt mig godt ved omgangsformen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fordi den behandling jeg har fået, har været god. Der er styr på det, og som patient kan man virkelig mærke, at personalet kan lide deres job. For det meste forløber besøget uden generende ventetid, men ofte er der over 30 minutters ventetid.*

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

 *Fordi det var, hvad jeg forventede, jeg fik.*


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

 *Det er altså fire stjerner med kraftig pil opad. Minus for gentagne spørgsmål om medicinering.*


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

 *Samme læge og sygeplejersker fulgte en i forløbet - skaber tillid.*


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

 *Det er meget forkort at have seksmandsstuer. Man føler sig dårligt tilpas. Uanstændigt.*


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

 *Pga. god behandling.*


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

 *Enestående er for godt, men godt er godt. Personalet er superb, men enkelte læger er direkte rystende. Hvem kender til mig af alle disse læger?*

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

 *Ser man bort fra årsagen til mødet med Kirurgisk Ambulatorium, har det så absolut været en positiv oplevelse at lære personalet - som altid udstrålede faglig viden og godt humør - at kende.*


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

 *Fin betjening.*

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

 *Var godt tilfreds med informationen.*

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

 *Fordi mit andet besøg i afdelingen ikke var god. Undersøgelsen var meget smertefuld og jeg havde ikke tillid til lægen, der udførte den.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Smilende personale, søde læger. Giver sig tid til lidt snak.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg har kun været på ambulant en gang.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg har fået en god behandling på afdelingen. Lidt manglende information fra lægens side.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg altid har fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Pladsforhold i venteværelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ingen generende ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Professionel behandling og vejledning/forklaring. Mit behov for Ambulatoriets medvirken er blevet opfyldt til fulde.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har aldrig mødt dygtigere læge end NN.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi der er store problemer med ventetid - det må og skal altså blive bedre. F.eks. give den enkelte fem minutter mere i tiden med lægen. Altså sæt noget mere tid af til hver enkelt patient, så vil det komme til at hjælpe på ventetiden også.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 19-39 år Køn: Mand


 *Fin modtagelse på trods af at jeg ingen tid havde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


-  *På grund af lægernes manglende forståelse- ligesom at løbe panden mod muren.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har da været udmærket tilfreds - men det er altså kun samtaler med én bestemt læge. Det kunne have foregået hvor som helst.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de mennesker, jeg mødte (NN), er virkelig rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi NN er yderst kompetent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg kunne godt tænke mig en noget kortere ventetid fra henvisning til behandling. Jeg har ventet to måneder inden operation og igen to måneder til behandling. Uacceptabelt med en livstruende sygdom med de kår.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Venligt og hjælpsomt personale, der 'ikke taler ned til folk'. Det betyder rigtig meget på et sygehus, hvor alle har brug for opmuntring.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen problem med ventetider og sygeplejersker helt i top. Omsorgsfulde, kompetente og nærværende. Læger for travle og for lidt interesserede i 'mit tilfælde' - een i rækken. Ikke nærværende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi min operation gik godt, og fordi mit ophold på sengeafdelingen gik fint! Ventetiden, som en af dagene var lang, fylder ikke så meget negativt i min vurdering i længden. Operationen var jo det vigtigste - ikke ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Dårlig kommunikation. Overholder ikke aftaler om operatør. Manglende information om plan.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Første møde med lægen var meget negativ. Han havde ikke forberedt sig spor og var meget overfladisk. Der kunne have været sparet tid, hvis der på et tidligt tidspunkt var taget stilling til MR-scanning på Skejby.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Som udgangspunkt har jeg været godt tilfreds med behandlingen. Men jeg blev skuffet over først at skulle kaldes ind til en opfølgende undersøgelse for så at skulle have operationen foretaget en anden dag. Jeg var klar til at få det gjort samme dag. Desuden er det også spild af sygedage.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Lægen var meget dygtig til at tale direkte til min søn i et sprog, som han kunne forstå. Kaldte en spade for en spade. Dejlig uformelt og uhøjtidligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Pga. det professionelle og meget kvalificerede personale. Ikke fem stjerner pga. den lange ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg har været tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes det hele virker fortravlet, og lægen kan ikke komme hurtigt nok af med én igen.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Personalet er altid søde og smilende, og man får en virkelig god behandling. I skal have meget ros.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der findes ingen Ambulatorium, der er enestående, for hvis så lyver folk. Ej heller afdelingen. Har været syg og på hospital i lange perioder i mit liv. Det er blevet godt, men enestående - nej. Det er ligesom nogle sygeplejersker er.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Vi jyder går jo sjældent til yderligheder, men besvarelsen er iøvrigt absolut seriøs!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Medarbejderne er velforberejede og ustressede. Som patient føler man sig i centrum og i gode hænder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg synes altid, at man får en ordentlig behandling på Ambulatoriet. Glad og veloplagt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes alle tog godt imod mig.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I mit forholdsvis lille besøg fik jeg på alle måder en god og saglig rådgivning, som jeg havde behov for. Eneste problem er parkering!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *For det meste er jeg meget godt tilfreds, dog er jeg slet ikke tilfreds med ventetiden. Da jeg ikke så ofte kommer til Århus, har jeg gerne aftaler foruden sygehuset, som jeg så må udsætte el. aflyse pga. den lange ventetid. Evt. kunne I afsætte længere tid til hver enkelt patient?*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi alt gik efter planen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg mødte venlighed og forståelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Plus: Ingen ventetid og fin behandling.*

Minus: Havde ikke givet samtykke til at henvisende instans måtte få oplysninger omkring min behandling - dette blev ikke overholdt. Har udtrykt dette både skriftligt og mundtligt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kompetent får indtryk af, at der ikke kan fåes bedre behandling for min sygdom andre steder.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)












Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg føler mig altid godt behandlet, når jeg kommer.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Har ikke meget erfaring med sygehuse, men jeg synes, jeg er blevet behandlet godt og professionelt. Jeg har været indlagt på 280 i forbindelse med min behandling, og den afdeling er jeg ikke imponeret af!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi personalet som helhed har været både meget professionelt og har ageret med en høj grad af empati, der sammen med en fin humor blandt lægerne har gjort mit sygdomsforløb langt lettere at bære.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har været meget tilfreds med min behandling i Ambulatoriet og på sengeafsnittet. Har haft en fremragende læge NN - har følt mig tryk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var gjort klar til undersøgelsen og ventede en time. Jeg ville gerne have haft, at man havde fortalt, hvorfor jeg skulle vente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg var godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Mit indtryk efter besøgene på Kirurgisk Ambulatorium var kun positive - rolig atmosfære, venlige og høflig betjening. Så man følte sig tryk og faldt til ro.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en indkaldelse og ringede ind for at høre, hvad der skulle ske, fik at vide, at det blot var en undersøgelse, og at jeg kunne tage på arbejde bagefter. Men under besøget fik jeg foretaget et indgreb (mod hæmorider) og havde stærke smerter de efterfølgende dage.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man bliver modtaget med et smil, tiderne bliver overholdt og man føler sig ikke til overs.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personale lige fra læger til sygeplejerske og portører mv. er altid venlige og lydhøre overfor de spørgsmål og kommentarer, man har. Det gør, at jeg kan forlade stedet med en god oplevelse og i godt humør.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Alting, synes jeg, var godt. Dygtigt personale og læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi der var mange mangler.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået klarat mine problemer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg var vældigt godt tilfreds med behandlingen, men der var for lidt gøgl og cancan.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg vælger at sætte mit kryds i det felt, da det er en vidt forskellig kontakt, patienterne har til plejepersonalet - helt afhængig af den person, om man er 'krævende' i deres øjne og selve personalets indstilling til patienterne herom. Har oplevet to gange en form for afvisning, da jeg gav udtryk for min bekymring - manglende viden i forhold til min undersøgelse og efterbehandling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har tillid til lægernes kompetencer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Den venlige imødekommenhed i en svær tid. Altid god tid. Meget kompetent personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der har været en venlig og god tone på Ambulatoriet. Har været godt tilfreds med kun at møde en læge, og en læge jeg kendte fra min indlæggelse fra afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *For mange læger. I bekymrer mere om hospitals ry end patienten.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Behandlingen og plejen af sygeplejersker har været meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ind og ud samme dag.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi den anden læge gav mig tilliden tilbage, og fordi personalet har været fine og dygtige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Høj kvalitet i den faglige kunnen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er tale om min første kontakt til det offentlige sygehus, bortset fra rutinemæssig kontrol af lunger mv. Det er min opfattelse, at afdelingens personale (læger, sygehjælpere, tekniske medhjælpere, kontorpersonale) har været meget kompetente på det faglige område, samt udvist stor forståelse og venlighed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Godt som vist i spørgsmål 1-15. Dårligt mht. viden om kørselsgodtgørelse til os. Dette vidste man intet om ved skranken. Har stadig ikke modtaget kørselsgodtgørelse som ellers - er førtidspensionist.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Modtagelse: God.

Stedet: Svært at finde.

Lægen: Meget sympatisk! Gav sig god tid til at jeg også kunne spørge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Dr. NN var enestående, da han lyttede, fortalte og gjorde et 'godt stykke arbejde'. Den samlede vurdering ender på godt, da jeg manglede informationer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har indtryk af, at afdelingen fungerer udmærket.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lang ventetid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har altid været yderst tilfreds med den behandling både mig og min familie har fået. En stor ros til Jer alle.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Fordi det gik hurtigt og godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Kommentarer til
Kirurgisk Endokrin Klinik


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Kun et besøg i Århus: Forundersøgelse. Henvist hertil fra Udenamtsygehus til operation.*


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

 *Ventede i tre timer.*


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

 *Ventede en af gangene fem kvarter.*


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

 *Som regel okay, hvis man får en tidlig tid.*


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

 *Kun problemer en gang - men for lidt venteplads.*


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

 *Men kun fordi jeg har fået stivgjort lænden og højre ankel.*

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

 *Ventetiden var aldrig så lang, at den blev generende.*

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











 *I røntgen var der ikke nævneværdig ventetid, men i KEK altid.*

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

 *Der var forståelig ventetid, da jeg kom til undersøgelse med kort varsel.*

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Jeg mødte op forgæves, da der ikke var indkommet svar på prøverne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Kun en gang - læge gav forkerte oplysninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Overraskende velforbereede og meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nogle læste først på 'lektien' under samtalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Er i behandling med Maravan. Det var ikke efter første besøg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *På et tidspunkt var der en konsultation, der ikke fremgik af journalen. Det gav lidt forvirring - ellers ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den ene af de to læger - den anden tror jeg ikke havde set mine papirer før.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Igang med journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Lægen havde læst min journal, inden jeg kom ind til samtalen, hvilket jeg havde det rigtig godt med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *De fleste besøg var dog kun med en sygeplejerske (tapning af lymfevæske fra brystet).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 9

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



Men jeg sagde ikke så meget. Kun noget sjovt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



En gang var lægen samtidig bagvagt og måtte tale midt i konsultationen. Det virkede meget forvirrende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Har kun været der en gang. Plejepersonalet sagde ingenting under samtalen. Viste mig pænt/høfligt ud og hvilken vej, jeg skulle gå.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Det er meget kompetent og 'gammelt' personale. Søde piger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De tilbød at holde i hånd osv - meget søde og professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Det var irriterende, at der altid var to ekstra personer til stede - som ikke præsenterede sig - på KEK (sygeplejersker eller lignende).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


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

 *Ca. 4 ugers ventetid med at komme til røntgen/mammografi efter første besøg hos lægen. For lang tid, når man er bange for at have kræft - især set ift. at tiden der går inden man kommer til lægen første gang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

 *Jeg vil fremhæve sygeplejersken på røntgen, og lægen også for den sags skyld, som ualmindeligt venlige, rutinerede, behagelige mennesker, der gjorde besøget til en god oplevelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Køn: Kvinde

 *Røntgen og prøvetegning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

 *Tilfreds med ventetid ved røntgen og prøvetagning. En del ventetid når jeg har været indkaldt til samtale med læge angående svar på operationens forløb (svar på celleprøver).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Ingen prøvetagninger - disse var udført på Udenamtsygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år


Køn: Kvinde

 *På røntgenafdelingen var der kun ubetydelig ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


 *Alle besøgene var udmærkede, men der var et brist. Indkaldt d. 23/1 til operation - men måtte gå hjem p.g.a. papirer fra hjertelæge og oplysninger manglede. Jeg blev så opereret d. 24/1 i stedet for.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år


Køn: Kvinde

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

 *Venter endnu (efter fire uger) på svar på prøverne, der er sendt udenfor amtets område!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Den grundige oplysning om måske/måske ikke sygdom, der er alvorlig, bliver sat i skyggen af den lange ventetid på røntgen og prøver, inden der er en afklaring.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Mere end forventet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Men det kan også skyldes, at jeg er velforberedt selv mht. spørgsmål og spørger, hvis jeg ikke forstår.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Var informeret fra anden afdeling.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fik ikke spurgt efter, hvad jeg havde tænkt mig - stresset over fejl m. andet sygehus.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har fået grundig information om sygdommen/efterfølgende operation både skriftligt (vældig godt) og mundligt.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der blev henvist en del til onkologerne. Det var kun operationen og følgerne, man informerede om. Ikke noget om kræften.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Kun talt med en læge i Århus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Divergerende oplysninger!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Men ingen kunne oplyse om, hvor længe man skulle vente på røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg talte kun med en læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har kun talt med de samme.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er godt, der er sygeplejersker med - de kender bedre patienterne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alle var meget velinformerede om lige mig (overraskende).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det var meget få udsving. Det kan også skyldes, at jeg måske ikke altid hørte det hele.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Talte ikke med forskellige.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Unødig bekymring ved et af besøgene, fordi lægerne ikke havde fået et fyldestgørende svar fra patalogerne. Det krævede en ekstra ultralyd og biopsi.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En læge tager beslutning om behandling, hvorefter den næste laver det om. Øv øv.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ingen behandling i Århus - henvist fra Udenamtsygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Venter endnu på svar!

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Når man endelig kommer til røntgen, får man svar umiddelbart og svar fra specialisten - godt bortset fra ventetiden på røntgen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har heldigvis ingen sygdom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Selvfølgelig. Hvordan kan jeg være andet?

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt har fungeret tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Jeg synes dog, der er lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det eneste problem gennem min sygdom er flytning fra det ene sygehus til det andet. Det er ligesom man er tabt i systemet hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min egen læge har for travlt, så jeg har fået ny læge, selvom jeg har haft ham ca. 25 år, men han er kun i sin praksis to gange om ugen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Blev ikke henvist af min egen læge men en helt tredje part (speciallæge). Lidt forvirrende, men jo ikke noget der har med KEK at gøre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Navnet på min læge er tilsyneladende blevet glemt. Årsagen er sikkert, at jeg er sikringsgruppe 2-patient, fordi der i et landdistrikt som det, jeg bor i, ikke er reelle lægevalg. Er derfor henvist til det lokale lægehus, og jeg har en formodning om, at skriftlige opfølgninger pr. automatik ender her. Valgte ved en af lægernes fraflytning fra lægehuset at følge med hende, hvilket bevirkede, at jeg måtte skifte sikringsgruppe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lidt for lang tid inden lægen fik besked.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har endnu ikke haft kontakt med egen læge (praktiserende) angående min sygdom, da henvisning til KEK skete fra osteoporoseklinikken.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har ikke talt med min læge, da jeg først har fået besked fra hospitalet nu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke haft megen kontakt med min egen praktiserende læge i forbindelse med sygdom og operation - men blev sendt til mammografi fra egen læge først pga. et sår ved bryst.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Kontakten er først opnået efterfølgende - jeg var 'selvvurderende'.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Mit indtryk af afdelingen ved det ene besøg er ok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var lang ventetid ved undersøgelsen.

Det lå langt fra, hvor jeg bor.

På sengeafdelingen var personer (sygepassere) meget strenge - fik forkert mad (svinekød) og det spiser jeg ikke. Jeg klagede over dette - fik et tørt brød. Nogle gange ostemad til aften eller eftermiddagsmad. Dette var efter operationen, og jeg var gravid på det tidspunkt. Jeg sagde det til min læge på afdelingen lige efter, jeg blev opereret og kørt tilbage til sengeafdelingen. Der fik jeg et stykke rugbrød, som var tørt, og jeg var behandlet (skåret) i halsen. Jeg havde mange smerter og havde kastet op.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Virker meget professionelt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi afdelingen havde 'glemt' at indkalde mig til samtale efter røntgen/scanning. Det var røntgensygeplejersken, der kunne informere mig, at jeg havde en tid en time senere samme dag på endokrin klinik.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Generelt for lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Trods den store travlhed (evt. ventetid) altid venlighed og opmærksomhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Dejligt, at det var operationslægen, der stod for første kontrolsamtale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Fordi alting var godt på nær ventetiden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Alt i alt en positiv oplevelse. Der er ikke noget, jeg vil foreslå, at der laves om. Ville dog gerne have talt med den læge, der operede mig, den dag jeg var til opfølgende check. Men det er jo svært at få det til at hænge samme med arbejdstider etc.*


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

 *Har udelukkende været til en samtale omkring en eventuel operation.*

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

 *Nu er det jo et hospital, ikke et hotel, så mit indtryk var godt. Der var ventetid, men ikke generende.*


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

 *Ventetiden fra f.eks. røntgen eller scanning til svar er for lang. For lang ventetid til første røntgen/scanning.*

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

 *Ualmindelig omsorg og svar.*

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

 *Det samlede indtryk er godt. Det eneste punkt, det kan blive bedre på er: Der er ofte lang ventetid (op til 60 min.) ved tilsagt mødetid til svar på prøver.*


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

 *Venligt personale. Dygtig læge.*


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

 *For sådan er det.*


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

 *De gjorde det vel så godt, som de kunne, selv om den sidste undersøgelse mislykkedes.*


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

 *Jeg synes, at personalet har mødt mig med meget stor venlighed.*


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

 *Godt pga. det var den samme læge i forløbet, så han ved, hvad det drejer sig om, og skal ikke til at være mere fokuseret på lægepapirer end patienter.
Dårlig pga. ventetiden.*


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

 *Starten på min kontakt med KEK var meget uheldig. Måtte kontakte egen læge to gange, før der kom besked om første møde på KEK. Blev ringet op pr. telefon samme dag og fandt brevet da jeg kom hjem*


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

 *Det har fungeret godt - ingen ventetid. Personalet har været meget imødekommende og virker meget kompetent.*


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

 *Sød og venlig behandling.*

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

 *Fordi der altid er tid til patienten, personalet går op i deres job og er der ikke, bare fordi det er deres arbejde. De er fagligt dygtige og man er i de bedste hænder (og utroligt søde er de).*


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

 *Virkede kompetent - jeg har tillid til behandlingen (man fandt ikke noget suspekt hos mig, så jeg håber da, jeg kan have tillid til det).*


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

 *Overfladiske læger.*











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

 *Har oplevet kontakten som velfungerede og effektiv.*

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

 *Er man kommet 'indenfor' får man en rigtig god behandling. Man føler sig 'i gode hænder'. Dygtige folk - hele vejen. Men: Ventetiden indtil man kommer 'til' i systemet. Det fylder rigtig meget, og med en viden om at have kræft er ventetid ligesom at blive straffet ekstra - ubeskriveligt.*

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

-  *Har indtryk af et højt fagligt niveau kombineret med en venlig, afslappet kontakt med patienterne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *God behandling alle gange. Samme læge ved kontakten og samme opererende læge førte til god kontinuitet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fin behandling af både læger og personale. Eneste minus var en sur sekretær. God opfølgning efter operation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Stjerneflokke strør man på dem man synes om. Jeg synes om Jer alle - fra første gang jeg kom. Så hilsen og tak for en fin behandling på Endokrin.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået de oplysninger, jeg havde brug for - og der var tid til at jeg kunne stille spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Røntgen og mamografi (ultralyd og biopsitagning) var til fem stjerner. Samtalerne med lægerne på KEK betød unødigt bekymring. For mange uvedkommende personer med til samtalerne. Ingen præsentation. Meget ventetid - en af gangene 1½ time.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *I det store og hele udmærket - men der var nogen brist.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev informeret undervejs, hvilket var beroligende. Lægerne og personalet var imødekommende og rare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg har fået en god behandling, men den ene gang var ventetiden 1½ time. Det var for lang tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fagligt dygtigt personale - meget venligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Der var lang ventetid på at få første tid pga. fejl i nyt bookingsystem, som jeg desværre var 'faldet ud af'?

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



God behandling på afdelingen i forbindelse med indlæggelse. Dårlig kommunikation mellem klinikken og onkologisk afdeling. Mine papirer forsvandt to gange (dvs. forlængede ventetider på behandling pga. bortkomne henvisninger afdelingerne imellem).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet godt behandlet de mange gange, jeg har været det.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lægerne laver hele tiden om på, hvad den forrige læge har besluttet, så der ingen sammenhæng er i tingene.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er ikke syg, jeg var bare til undersøgelse!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Helt tilfredsstillende fagligt og menneskeligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Stomi-ambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Ofte tager man fri fra arbejde og vil derfor gerne ind til tiden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Informationsdag før operationsdag: ventetid 10-12.30, snakke med læger mm. 12.30-14, ventetid 14-17.15. Snakker derefter med narkoselæge og så to timers kørsel hjem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 8

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Har ikke haft kontakt med læger i Stomiambulatoriet. Kun sygeplejerske som var velforberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Ikke talt med læger i Ambulatoriet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



Og hilste altid, når man mødte dem, selvom de var optaget af andre gøremål - betød rigtig meget!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ikke talt med læger i Ambulatoriet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Samtale om operationsvalg var for kort - lægen havde tydeligt travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Fagligt ja... Glemte ofte 'små' ting, man havde spurgt efter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Men fungerer bedst, hvis du selv tager ansvar - følger op på behandling og daglig pleje (sengeafdelingen).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



Kun været til kontrol efter hjemsendelse, men god information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Ved besøg i Ambulatoriet og telefonkonsultationer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



Samtale med stomisygeplejerske 1. dag ved indlæggelse bør ligge langt tidligere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Har kun talt med otte personer.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Kun snakket med en person de to gange, jeg var til kontrol.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Generel mangel på viden om kost.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg var glad ved, at lægen på stomiambulatoriet fjernede de sting ved endetarmen, som ved en fejl ikke var fjernet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand




Især da jeg har fået brok i stomien.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere


Køn: Mand

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

 *Jeg kontakter direkte Stomiambulatoriet, som så har vurderet, når der skulle tilkaldes læge. Har hele tiden gennem seks år haft samme læge, hvilket er meget betryggende. De samme gælder de to stomisygeplejersker og NN i Analafdelingen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Henvisning ikke videresendt før rykker efter en måned, ikke kontakt efter indlæggelsen.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Både lægerne på sygehuset og egen læge tog fejl, da de sagde, at stingene ved endetarmen ikke skulle fjernes. Jeg gik med stingene i fire uger, fordi der blev sagt, at de gik væk med tiden. Heldigvis sagde jeg det på Ambulatoriet, og lægen tog dem ud.*

Respondentens svar: Nej










Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Har ikke haft brug for det, men har indtryk af, at min læge ved, hvad der er gjort ved mig på afdelingen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *ALtid parat til at yde. Altid positivitet ved besøg. Knusende dygtige og erfarne.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Sødt og hjælpsomt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *De første dage efter en operation har patienten brug for ekstra pleje/omsorg både fysisk og psykisk! Det virkede ikke som om, det blev praktiseret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ville have foretrukket at stomisygeplejerske havde undervist mig i stomipleje og skiftet under indlæggelsen på afdelingen i stedet for skiftende plejepersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Vedkommende person, jeg snakkede med, da jeg var til kontrol, var både venlig og nem at snakke med om de ting, jeg havde at spørge om.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Begge stomisygeplejersker har været til stor hjælp for mig, når jeg har haft brug for dem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Det er et utrolig godt, omsorgsfuldt, forstående og hjælpsomt personale på afdelingen. Det gælder alle. For mange forskellige læger til stuegang, men god behandling. Alt for lang ventetid på informations- og forberedelsesdagen. 10-17.30 for at snakke med fire mennesker. Men kan godt se, der er meget, meget travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Plejepersonalet på afdeling P260 er absolut kompetent, men der er generelt alt for stor udskiftning mellem lægerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi de er venlige, dygtige, gode til at informere, forsøger på alle måder at afhjælpe mine problemer og er orienterede om det nyeste indenfor bandagering.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

