

Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R
Århus Sygehus

4. runde

Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R

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. 639

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:

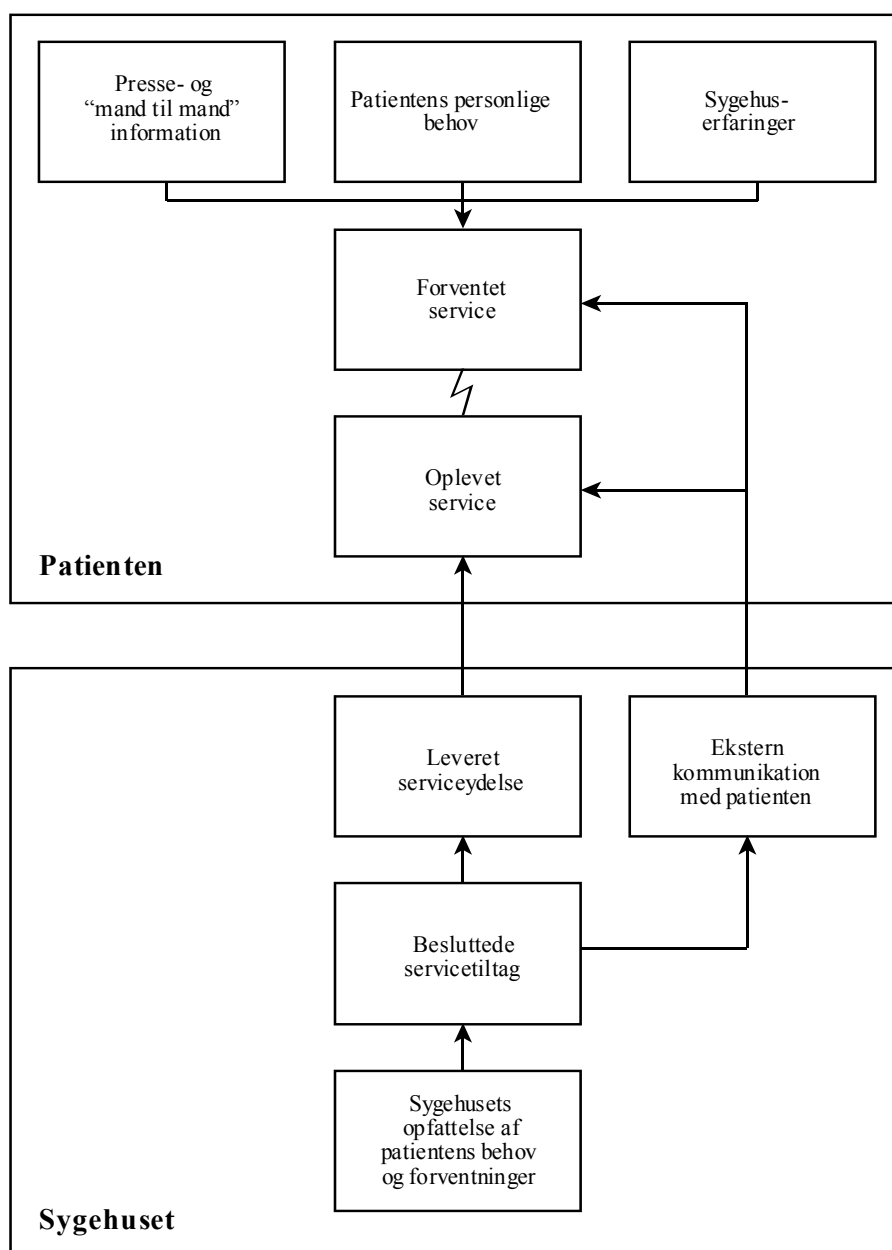
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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>urderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Hæmatologi
Antal indlagte	2214
Heraf akut indlagte	1269
Heraf planlagte	945
Gennemsnitligt antal sengedage	6,5
Belægningsprocent	87,3
Antal senge	42
Enestuer	8
Tomandsstuer	12
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	4
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	7923
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	4449
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	25,4
Plejepersonalestillinger	83,4
Lægeseekretærstillinger	11,33
Samlet budgetramme	113,9
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens målsætning

Den overordnede målsætning i Hæmatologisk Afdeling er at skabe og sikre den bedste kvalitet i diagnosticering, behandling, pleje og service af den hæmatologiske patient og dennes pårørende.

Afdelingen har defineret kvalitet ud fra 3 vinkler:

1. Faglig kvalitet (i alle kerneydelser samt forskning og udvikling indenfor diagnostik, pleje, og behandling samt udvikling indenfor service)
2. Organisatorisk kvalitet (udnyttelse af ressourcer, patientforløb og – overgange, interne og eksterne arbejdsgange og rutiner, samarbejde, arbejdsmiljø og arbejdstilrettelæggelse)
3. Brugeroplevet kvalitet (patient og pårørendes syn på faglig og organisatorisk kvalitet herunder forventninger og ønsker)

Behandlinger i Hæmatologisk Afdeling

Siden 1999 har Hæmatologisk Afdeling fungeret som specialafdeling for patienter med alle former for hæmatologiske sygdomme, samt haft lands-landdelsfunktion på udvalgte behandlingsområder herunder høj dosisbehandling med stamcellestøtte (tidligere kaldet autolog knoglemarvs-transplantation). Behovet for at kunne give denne behandling til svært syge patienter med udvalgte sygdomme er siden 1999 fordoblet således, at ca. 55 patienter/år har brug for at få denne behandling.

Afdelingen modtager og behandler patienter fra Århus Amt samt fra Nordjyllands Amt, Vejle Amt, Viborg Amt, Ringkøbing Amt og enkelte patienter fra Sønderjyllands Amt.

Siden 2004 har der været mulighed for, at patienter efter at have gennemgået allogent transplantation på Rigshospitalet kan komme til kontroller og opfølgning på Hæmatologisk Afdeling i Århus efter nærmere aftale. Der er specialuddannet personale til at varetage denne funktion.

Udvikling og forskning

Klinisk forskningsenhed og protokollerede behandlinger

Afdelingen har siden 1999 haft som mål at deltage i, starte/udvikle og tilbyde så mange protokollerede behandlinger som muligt for at styrke evidensen i behandlingen på nationalt og internationalt plan. P.t. indgår afdelingen i 18 behandlingsprotokoller. Til at styre disse er Klinisk Forsknings Enhed en krumtap. Denne er nu konstitueret med formand og ansatte, der holder styr på både nuværende, gamle og nye protokoller samt økonomi i forbindelse hermed.

Diagnostik i to speciallaboratorier

I afdelingens to laboratorier foretages der rutinediagnostik indenfor det hæmatologiske speciale. Samtidig er der tilknyttet medicin- og biologi- Ph.d.-studerende, og begge steder pågår der forskning og udvikling indenfor specialdiagnostik på højt internationalt niveau. Målet med forskningen er bl.a., at nogle af resultaterne kan/skal im-

plementeres som rutinediagnostik med henblik på validering og monitorering af sygdom og behandling.

Siden januar 2004 diagnosticeres alle børn på Børneonkologisk Afdeling på Skejby Sygehus i afdelingens 2 speciallaboratorier.

Kvalitetssikring af sygeplejen

Afdelingen har i 2003/04 arbejdet med kvalitetssikring og udvikling af sygeplejestandarder med henblik på at fastlægge evidens på udvalgte områder, der har stor betydning for det enkelte patientforløb. Afdelingen har valgt en implementeringsmetode af ny viden og sygeplejestandarder. Ved hjælp af et kandidat-studie, skal denne implementeringsmetode måles og vurderes som metode ud fra de mål, der er opsat.

Nyt og forbedret spisemiljø i Hæmatologisk Afdeling

I 2002 fik afdelingen tildelt økonomiske midler fra Århus Amt til at udvikle og afprøve et nyt ernæringskoncept. Konceptet gik ud på at producere speciel energi-, vitamin- og kalorierig mad til meget småtspisende patienter i intensiv kemoterapi, der samtidig kan rumme en her og nu fleksibilitet med henblik på patientens mad ønsker. Samtidig skulle spisetiderne udvides, varm mad serveres om aftenen, og alle mellemmåltider skulle opprioriteres og gøres energitætte.

Afdelingen har ombygget modtagekøkkener til produktionskøkkener, ansat økonoma og køkkenassistenter og udviklet et spisemiljø og mad tilbud, der skal sikre, at patienter kan tilbydes den bedste og mest ernæringsrigtige mad, samt tilbyde pårørende at spise sammen med deres ofte langtidsindlagte familiemedlem.

Det har været et meget stort projekt, der har indlemmet 5 personalegrupper, krævet undervisning og uddannelse af alle 5 faggrupper, højt informationsniveau til patienter og pårørende og tæt opfølgning for afdelingens ernæringsgruppe. Der har været gennemført kostregistrering af 40 patienter, før konceptet gik i gang, interview og udsendt spørgeskemaer til hhv. 25 og 50 patienter, udarbejdet 2 patientinformationer, der er tilsendt 6 patienter og pårørende og 4 andre faggrupper inklusiv 2 journalister med henblik på sikring af sprog og forståelse.

Den elektroniske patientjournal - udvikling af medicinmodulet

Afdelingen har været hovedafdeling i udviklingen af medicindelen i den elektroniske patientjournal siden 2001. Vi har gennemført to x pilotdrift i to måneder i hhv. 2002 og 2003 – med henblik på afprøvning og validering af funktionaliteten i medicinmodulet. Afdelingen påbegynder egentlig drift af medicinmodulet september 2004 og deltager fortsat i videreudviklingen af medicinfunktionaliteten.

Servicemål, belægningsituation og nye behandlinger

Hæmatologisk Afdeling har arbejdet med værdigrundlag og målsætning, som det fremgår på afdelingens hjemmeside på www.sundhed.dk. Som naturlig konsekvens af vores værdigrundlag anerkender vi, at personer med hæmatologiske sygdomme, der har behov for kontakt til en hæmatologisk specialafdeling (telefonisk, ambulant, dagsafsnit eller indlæggelse) altid skal have mulighed herfor.

Vi forsøger derfor hele tiden at tilpasse tilbuddet, så personen modtager den bedst mulige behandling, men også at det sker på en form hvor det kræver færrest mulige ressourcer i sundhedsvæsenet.

Vi forsøger således løbende at øge det ambulante tilbud samt udvide brugen af sygehusets hotel, at inddrage patienter i behandlingen så de bedre kan tage hånd om sig selv.

Vi fastholder denne målsætning – selv om det i perioder kan medføre overbelægning – for alternativet er, at de hæmatologiske patienter ikke har adgang til den hæmatologiske ekspertise.

Afdelingen har således oplevet en massiv overbelægning fra sommeren 2003 og frem til foråret 2005, en mere stille periode fra foråret 2005 frem til november 2005, og herefter igen overbelægning.

Vi har i 2005 igen gennemført større besparelser og omlægninger, hvilket også har kunnet mærkes af patienter og pårørende, og det har trukket meget store veksler på samtlige personalegrupper. Det kan i perioder især mærkes i den service, patienterne oplever i afdelingen. På den anden side mener vi, det er en fordel, at alle, der har behov for behandling og pleje på en specialiseret afdeling, også har adgang til den, men det er også nødvendigt for os at tage hensyn til det veluddannede og engagerede personale. Det gode og veluddannede personale er jo netop forudsætningen for, at vi kan tilbyde de bedste og nyeste behandlinger.

Vi glæder os på patienternes vegne over at kunne tilbyde disse behandlinger, til trods for de knappe ressourcer.

Om andre aktiviteter i Hæmatologisk Afdeling - se venligst afdelingens årsberetning på <http://www.sundhed.dk>.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	399	
Indkomne svar	285	
Svarprocent	71	
Tidligere målinger	februar 2004 - 264 Svar februar 2002 - 266 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1.820
Alder		
0-18 år	2 %	1%
19-39 år	20 %	11%
40-59 år	36 %	27%
60-69 år	22 %	31%
70-79 år	13 %	20%
80 år eller mere	6 %	11%
Køn		
Mand	52 %	56%
Kvinde	48 %	44%

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
Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	266	264	285	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	2%	3%	3%	22%
2-3 besøg	18%	16%	10%	31%
4-9 besøg	35%	39%	37%	32%
Mere end 9 besøg	45%	43%	49%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	40%	45%	44%	39%
Nej	60%	55%	56%	61%
Alder				
0-18 år	1%	1%	1%	9%
19-39 år	12%	8%	11%	19%
40-59 år	30%	27%	27%	32%
60-69 år	27%	31%	31%	18%
70-79 år	20%	22%	20%	15%
80 år eller mere	11%	12%	11%	6%
Køn				
Mand	48%	56%	56%	46%
Kvinde	52%	44%	44%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	89%	90%	86%	89%
Udenampatienter	11%	10%	14%	11%
Modersmål				
Dansk	97%	97%	96%	96%
Ikke dansk	3%	3%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	37%	40%	48%	38%
Har ikke søgt information	63%	60%	52%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	97%	96%	97%	89%
Pårørende	3%	4%	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 Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 285 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	60%	31%	8%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	75%	20%	3%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	87%	9%	2%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	82%	5%	0%	13%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	73%	15%	5%	7%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	82%	12%	4%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	72%	14%	5%	9%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	90%	5%	1%	4%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	57%	8%	4%	31%

- 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
Hematologisk Ambulatorium, Afd. R, 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	266	264			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	40%	35%	40%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	21%	19%	24%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	11%	7%	12%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	7%	5%	6%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	28%	24%	21%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	19%	14%	17%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	18%	16%	22%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	10%	7%	7%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	23%	15%	18%	25%	9%	45%

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

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

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

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
Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	261	255	282	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	21%	20%	19%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	49%	53%	48%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	23%	21%	26%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	6%	7%	7%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, 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	73	41	49	41	65	-
Ingen ventetid (eller før tid)	18%	10%	22%	32%	18%	-
Under 30 minutter	56%	41%	41%	46%	48%	-
Mellem 30 og 60 minutter	19%	41%	24%	17%	28%	-
Over 60 minutter	7%	7%	12%	5%	6%	-

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**Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, 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	244	232	263	8.399		
Kun en læge	19%	15%	15%	21%	57%	6%
2-3 læger	52%	53%	48%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	29%	32%	37%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, 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	241	234	249	8.399		
Ja	22%	21%	27%	22%	2%	52%
Nej	78%	79%	73%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R***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	-	-	266	-		
Ja	-	-	56%	-	-	-
Nej	-	-	44%	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af
Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R, 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
	263	255	278			
Fem stjerner (enestående)	27%	29%	25%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	62%	65%	68%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	11%	5%	7%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	0%	0%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	1%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	11%	5%	8%	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, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	56	33	11	9
	2-3 besøg	64	29	7	28
	4-9 besøg	63	29	8	101
	Mere end 9 besøg	57	34	9	135
Ugedag	Mandag	68	21	11	72
	Tirsdag	50	43	8	40
	Onsdag	58	30	12	50
	Torsdag	63	34	2	41
	Fredag	58	36	6	66
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	58	31	11	125
	Nej	63	31	6	156
Søgt information	Har søgt information	61	30	9	133
	Har ikke søgt information	62	31	7	143
Køn	Mand	65	28	6	156
	Kvinde	55	35	10	124
Bopæl	Indenamtspatienter	61	32	6	241
	Udenamtspatienter	55	25	20	40
Alder	0-18 år	0	33	67	3
	19-39 år	53	30	17	30
	40-59 år	61	33	5	75
	60-69 år	63	29	8	86
	70-79 år	60	35	5	55
	80 år eller mere	63	30	7	30
Modersmål	Dansk	61	31	8	268
	Ikke dansk	50	50	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	61	30	8	266
	Pårørende	57	43	0	7
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	60	31	8	281

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	0	8
	2-3 besøg	79	21	0	28
	4-9 besøg	85	15	0	99
	Mere end 9 besøg	69	26	6	137
Ugedag	Mandag	78	21	1	72
	Tirsdag	83	15	3	40
	Onsdag	76	22	2	49
	Torsdag	80	15	5	41
	Fredag	71	26	3	66
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	72	24	4	126
	Nej	80	18	2	154
Søgt information	Har søgt information	69	28	3	131
	Har ikke søgt information	83	15	3	143
Køn	Mand	80	19	1	153
	Kvinde	73	23	4	126
Bopæl	Indenamtspatienter	77	20	3	241
	Udenamtspatienter	72	28	0	39
Alder	0-18 år	0	67	33	3
	19-39 år	70	23	7	30
	40-59 år	77	21	1	75
	60-69 år	82	17	1	84
	70-79 år	74	25	2	57
	80 år eller mere	79	17	3	29
Modersmål	Dansk	76	21	3	266
	Ikke dansk	91	9	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	20	3	264
	Pårørende	75	25	0	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	76	21	3	280

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	11	11	9
	2-3 besøg	89	11	0	28
	4-9 besøg	92	6	2	101
	Mere end 9 besøg	85	12	3	137
Ugedag	Mandag	89	11	0	72
	Tirsdag	90	7	2	41
	Onsdag	84	10	6	50
	Torsdag	93	5	2	41
	Fredag	88	11	2	66
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	87	10	3	126
	Nej	88	10	2	156
Søgt information	Har søgt information	86	14	1	133
	Har ikke søgt information	90	6	4	143
Køn	Mand	88	8	3	156
	Kvinde	88	10	2	125
Bopæl	Indenamtspatienter	88	10	2	244
	Udenamtspatienter	89	8	3	38
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	83	14	3	29
	40-59 år	92	8	0	76
	60-69 år	91	6	3	86
	70-79 år	86	14	0	56
	80 år eller mere	80	13	7	30
Modersmål	Dansk	88	10	2	268
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	9	3	267
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	88	10	2	282

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	7
	2-3 besøg	91	9	0	22
	4-9 besøg	96	4	0	85
	Mere end 9 besøg	93	6	1	127
Ugedag	Mandag	90	10	0	63
	Tirsdag	97	0	3	31
	Onsdag	93	7	0	45
	Torsdag	100	0	0	34
	Fredag	94	6	0	63
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	6	1	121
	Nej	94	6	0	127
Søgt information	Har søgt information	93	6	1	116
	Har ikke søgt information	94	6	0	126
Køn	Mand	96	4	0	142
	Kvinde	91	8	1	105
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	0	211
	Udenamtspatienter	92	5	3	37
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	96	4	0	24
	40-59 år	93	7	0	72
	60-69 år	92	7	1	75
	70-79 år	98	2	0	47
	80 år eller mere	93	7	0	27
Modersmål	Dansk	94	6	0	237
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	234
	Pårørende	86	14	0	7
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	94	6	0	248

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	0	8
	2-3 besøg	75	25	0	28
	4-9 besøg	76	16	8	96
	Mere end 9 besøg	81	14	5	126
Ugedag	Mandag	81	14	4	69
	Tirsdag	71	18	11	38
	Onsdag	87	11	2	46
	Torsdag	78	22	0	41
	Fredag	76	15	8	59
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	73	18	9	120
	Nej	83	14	2	145
Søgt information	Har søgt information	79	15	6	123
	Har ikke søgt information	80	15	5	136
Køn	Mand	81	13	6	153
	Kvinde	77	19	5	111
Bopæl	Indenamtspatienter	81	15	3	227
	Udenamtspatienter	63	18	18	38
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	69	23	8	26
	40-59 år	76	20	4	70
	60-69 år	84	9	7	85
	70-79 år	82	16	2	55
	80 år eller mere	73	19	8	26
Modersmål	Dansk	80	15	5	253
	Ikke dansk	60	30	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	15	4	252
	Pårørende	57	14	29	7
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	79	16	5	265

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	78	11	11	9
	2-3 besøg	77	23	0	26
	4-9 besøg	92	6	2	101
	Mere end 9 besøg	78	15	7	137
Ugedag	Mandag	86	9	4	74
	Tirsdag	88	10	3	40
	Onsdag	73	19	8	48
	Torsdag	90	10	0	41
	Fredag	83	12	5	65
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	75	22	3	125
	Nej	90	5	5	155
Søgt information	Har søgt information	79	15	5	130
	Har ikke søgt information	86	10	3	144
Køn	Mand	85	12	4	156
	Kvinde	81	14	5	123
Bopæl	Indenamtspatienter	83	12	5	241
	Udenamtspatienter	82	15	3	39
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	62	31	7	29
	40-59 år	89	8	3	75
	60-69 år	81	16	2	86
	70-79 år	89	9	2	57
	80 år eller mere	86	3	10	29
Modersmål	Dansk	83	13	4	266
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	264
	Pårørende	88	0	13	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	83	13	4	280

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	80	0	20	5
	2-3 besøg	84	16	0	25
	4-9 besøg	88	8	4	93
	Mere end 9 besøg	70	22	8	131
Ugedag	Mandag	80	18	2	65
	Tirsdag	81	11	8	36
	Onsdag	73	18	9	44
	Torsdag	84	13	3	38
	Fredag	78	17	5	65
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	72	22	6	116
	Nej	83	11	6	144
Søgt information	Har søgt information	75	20	6	122
	Har ikke søgt information	81	13	6	132
Køn	Mand	80	14	6	147
	Kvinde	78	17	5	112
Bopæl	Indenamtspatienter	78	15	6	226
	Udenamtspatienter	79	18	3	34
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	63	19	19	27
	40-59 år	85	13	1	67
	60-69 år	82	14	4	83
	70-79 år	75	17	8	53
	80 år eller mere	77	19	4	26
Modersmål	Dansk	78	16	6	247
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	14	6	245
	Pårørende	88	13	0	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	78	16	6	260

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	0	7
	2-3 besøg	96	4	0	25
	4-9 besøg	94	6	0	101
	Mere end 9 besøg	93	4	3	134
Ugedag	Mandag	94	6	0	71
	Tirsdag	90	10	0	40
	Onsdag	92	6	2	49
	Torsdag	100	0	0	39
	Fredag	92	5	3	65
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	95	3	2	124
	Nej	92	7	1	151
Søgt information	Har søgt information	92	6	2	126
	Har ikke søgt information	94	5	1	144
Køn	Mand	92	6	3	153
	Kvinde	96	4	0	121
Bopæl	Indenamtspatienter	94	5	1	236
	Udenamtspatienter	90	8	3	39
Alder	0-18 år	67	0	33	3
	19-39 år	89	7	4	27
	40-59 år	99	0	1	74
	60-69 år	89	11	0	85
	70-79 år	98	2	0	56
	80 år eller mere	90	7	3	29
Modersmål	Dansk	94	5	1	261
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	5	2	259
	Pårørende	100	0	0	8
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	93	5	1	275

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	5
	2-3 besøg	90	0	10	21
	4-9 besøg	80	15	4	71
	Mere end 9 besøg	80	13	7	94
Ugedag	Mandag	84	10	6	49
	Tirsdag	76	21	3	29
	Onsdag	82	12	6	34
	Torsdag	84	3	13	31
	Fredag	83	13	4	47
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	14	7	88
	Nej	84	10	6	109
Søgt information	Har søgt information	76	19	6	86
	Har ikke søgt information	87	7	7	105
Køn	Mand	83	12	5	111
	Kvinde	82	12	6	85
Bopæl	Indenamtspatienter	82	11	7	169
	Udenamtspatienter	82	14	4	28
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	45	40	15	20
	40-59 år	90	8	2	48
	60-69 år	91	5	4	56
	70-79 år	83	11	6	47
	80 år eller mere	74	13	13	23
Modersmål	Dansk	82	12	6	188
	Ikke dansk	88	0	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	11	6	186
	Pårørende	60	20	20	5
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	82	12	6	197

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	14	86	28
	4-9 besøg	19	81	94
	Mere end 9 besøg	35	65	127
Ugedag	Mandag	13	87	67
	Tirsdag	35	65	34
	Onsdag	26	74	43
	Torsdag	24	76	34
	Fredag	38	62	61
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	31	69	114
	Nej	23	77	135
Søgt information	Har søgt information	34	66	119
	Har ikke søgt information	21	79	124
Køn	Mand	22	78	145
	Kvinde	32	68	103
Bopæl	Indenamtspatienter	28	72	211
	Udenamtspatienter	18	82	38
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	37	63	27
	40-59 år	12	88	67
	60-69 år	25	75	80
	70-79 år	40	60	45
	80 år eller mere	24	76	25
Modersmål	Dansk	26	74	239
	Ikke dansk	25	75	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	27	73	241
	Pårørende	20	80	5
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	27	73	249

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	63	38	8
	2-3 besøg	30	70	27
	4-9 besøg	52	48	93
	Mere end 9 besøg	63	37	131
Ugedag	Mandag	61	39	66
	Tirsdag	54	46	39
	Onsdag	40	60	47
	Torsdag	70	30	40
	Fredag	60	40	63
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	58	42	118
	Nej	55	45	148
Søgt information	Har søgt information	59	41	129
	Har ikke søgt information	53	47	132
Køn	Mand	52	48	146
	Kvinde	61	39	119
Bopæl	Indenamtspatienter	57	43	229
	Udenamtspatienter	51	49	37
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	50	50	28
	40-59 år	56	44	72
	60-69 år	55	45	82
	70-79 år	63	37	52
	80 år eller mere	59	41	27
Modersmål	Dansk	57	43	255
	Ikke dansk	50	50	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	57	43	251
	Pårørende	43	57	7
Ambulatorium i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	56	44	266

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	8
	2-3 besøg	89	11	27
	4-9 besøg	95	5	100
	Mere end 9 besøg	90	10	136
Ugedag	Mandag	93	7	74
	Tirsdag	97	3	39
	Onsdag	89	11	47
	Torsdag	93	8	40
	Fredag	92	8	65
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	90	10	124
	Nej	95	5	154
Søgt information	Har søgt information	91	9	131
	Har ikke søgt information	94	6	142
Køn	Mand	93	7	155
	Kvinde	92	8	122
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	238
	Udenamtspatienter	83	18	40
Alder	0-18 år	33	67	3
	19-39 år	79	21	29
	40-59 år	93	7	75
	60-69 år	94	6	87
	70-79 år	98	2	57
	80 år eller mere	92	8	25
Modersmål	Dansk	93	7	265
	Ikke dansk	90	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	263
	Pårørende	86	14	7
Afdeling i alt	Hæmatologisk Ambulatorium, Afd. R	92	8	278

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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

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

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Kun én gang har jeg ventet i over en time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har været en enkelt gang eller to, men de ligger 1-1½ år tilbage.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kun en enkelt gang har jeg måttet vente lidt. Nogle gange er jeg kommet ind før. Rigtig dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kun ubetydelig ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er blevet bedre end i starten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Er en enkelt gang kommet ind før tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Var vant til MEGET mere ventetid på det udenamtslige sygehus, hvor jeg først var til behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Under kemo, nej.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der har været ventetid op til 3 timer.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand




I et par tilfælde var der ventetid i 6-7 timer. Ellers rimeligt hurtigt.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Der mangler nogle flere gode stole, og bordet burde fjernes derfra. Rummet virker meget indelukket.*


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

 *Enkelte gange en smule ventetid - én gang en time.*


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

 *Hvis jeg henvendte mig angående at nå en tid, kom man altid ind hurtigt.*


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

 *Jeg føler mig altid godt tilpas i venteværelset, og er altid kommet ind til tiden. Men da jeg kører med Patientbefordringen, og der skal gå nogen tid inden blodprøver og hvad der ellers skal ske, vil der være nogen tid til at opholde sig i venteværelset.*


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

 *Der var ventetid. Nogle gange en time eller lidt mere. Det var generende, men der var ikke andet, der generede mig under ventetiden.*


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

 *Ét ud af tre besøg var forbundet med generende ventetid.*


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

 *Men jeg synes, man skal lave en anden udgang. Det er nogle gange svært at sidde og vente og så se nedtrykte personer komme ud fra samtale. Jeg synes, det er meget hårdt. Lav en anden udgang så folk, der har været inde til samtale, ikke kommer ud, hvor folk sidder og venter.*

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

 *Jeg har altid en tid til ambulatoriet.*

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

 *Enkelte gange har der været lang ventetid, ½-1 time.*

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

 *Jeg har kun få gange ventet udover den forventede times tid.*

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



Stolene i venteværelset var gode.

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



En enkelt gang i sommerferien har der været lang ventetid på ca. 1½ time.

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



Måske lige med undtagelse af første gang, men jeg fik en begrundelse for ventetiden.

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



Ved nogle besøg var der lang ventetid - op til 60 minutter - uden at det blev kommenteret.

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



Jeg må vente meget længe på at blive hentet af Patientbefordringen.

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



Jeg venter gerne, da min læge ser på det hele menneske, og giver mig den tid, som jeg har behov for, når det bliver min tur.

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



Svært at acceptere ventetid, når man har behov for at ligge ned.

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



Der har som regel været lidt ventetid, men den har absolut ikke været generende.

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



Skulle komme 10.00 og blev kaldt ind 11.45.

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



Når jeg skulle tappes af en sygeplejerske, var det ok.

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



Kom til med det samme.

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



Ventetid fra 4-7 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ja. Jeg læste flere ugeblade.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



En enkelt gang var der forsinkelse på ca. en time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg synes, det er uacceptabelt, når man skal vente mere end en time. Så skal det være fordi, der er noget akut.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har én gang ventet ca. 2 timer uden at blive orienteret om årsagen!!

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Kun en enkelt gang har ventetiden været over ½ time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetiden betragter jeg som en del af 'showet', og det har ikke været så slemt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har af og til fornemmelsen af at være forbigået.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Min ventetid er normalt planlagt efter, at dataene fra blodprøverne når frem inden mødet med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var én gang, hvor der kun var én sygeplejerske til at tage blodprøver samt assistere lægerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Såvidt jeg husker, har jeg aldrig brugt lang tid i venteværelset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der har været ventetid engang imellem, men ikke generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventede i ca. 60 minutter på resultaterne fra blodprøve. Hyggelig kantine: lidt god mad, en øl, en avis, og jeg er klar til samtale efterfulgt af tapning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Indenfor de seneste to år har jeg kun været i ambulatoriet for at få svar på diverse prøver og undersøgelser.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Al for meget ventetid er generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Enkelte gange over en times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er lang tid at vente, når blodprøverne skal tages mindst en time før. Derefter den 'normale' ventetid, 30-60 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg kunne ikke holde ud at sidde på stolene.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der er altid søde mennesker at hygge med i venteværelset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lang ventetid ved blodprøver.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Der har stort set ikke været ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg har ventet i op til 2½ time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Tiderne var næsten lige efter hinanden, så der var ikke megen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Én gang var ventetiden 45 minutter. Øvrige var ikke generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand




For det meste uden ventetid, men én gang ved en CT-scanning var der ventetid.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *I en periode havde jeg ingen fast læge, og de læger jeg var hos, kunne ikke svare på nogle af mine spørgsmål.*

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

 *Min egen læge har altid været velforbereet. Andre læger har tværtimod ikke været velforbereede p.g.a. vagtskift.*

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

 *Helt afgjort.*

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

 *Manglende laboratoriesvar fra andet sygehus.*


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

 *Meget fint.*

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

 *For det meste. Nogle skulle først læse i journalen, når jeg var kaldt ind.*


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

 *De er imponerende godt inde i ens journal. Rart, at de gider og har tid til lige at skimme den, inden man kommer ind.*


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

 *I starten, nej! Men da jeg fik NN til læge, var der styr på tingene.*

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

 *Min sygdom kræver egentlig ikke lægebehandling. Nærmere kontrol af laboratorietests og behandling.*

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

 *Ja, havde altid læst journalen igennem inden.*

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



Undtagen én læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Den læge jeg har mest, er utrolig godt forberedt. De øvrige er også velforberedte. Kun én gang har jeg truffet én, som nok ikke har haft tid til at forberede sig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Nogle mere end andre. NN virker altid velforberedt og virker til at være til stede. Tager sig god tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



I ét tilfælde, nej (tidsnød). Ellers ja.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ikke altid. De har for travlt, så der bliver ikke tid til den enkelte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De skal først til at læse journalen og blodprøvesvarene, når de sidder overfor patienten.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst



Min kontaktlæge er altid velforberedt, og kender efterhånden min journal udenad. Afløserlægerne er ikke altid så godt kendt med min ret sjældne sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg føler, at der er gjort de nødvendige forberedelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ny læge bladrede meget i journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Sommetider havde jeg en fornemmelse af, at de skimmede min sag samtidig med, at vi snakkede. Altså ikke helt nærværende.

Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år Køn: Mand



Stor tilfredshed med NN, som er yderst kompetent og velforberedt. Dårlig erfaringer med NN, som fremstod usympatisk og arrogant.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

-  *Jeg har netop været til sidste kontrol efter strålebehandling i 1996, og har ikke set den samme læge to gange.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Én virkede uforberedt.
To virkede meget velforberedte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, hvis det er den samme læge, man møder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Bortkommen journal! Aldrig fundet!!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Intet at klage over.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det er nok begrundet med antallet af læger, der har beset mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Minus én gang, hvor jeg mødte en fremmed læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har nogle gange oplevet, at lægen IKKE var velforberedt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det er mit indtryk, at journaler først skulle læses igennem, når jeg var der.*
Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *De har sandelig fingeren på pulsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *NN er sød og dygtig - gav mig de nødvendige papirer, således at jeg kunne følge med i behandlingens udvikling! Og så talte hun ikke ned til mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Bortset fra deres telefonopkald.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Min faste læge er den, som jeg havde fra starten, men når man mødte en anden, skulle man fortælle mere om, hvad der er sket indtil nu.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har været læger, der ikke har haft nok kendskab til sygdommen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde














Det er dejligt, når lægen ligesom kender mit forløb og kan snakke om min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

-  *Mine to faste læger har været rigtig gode, men de læger jeg mødte imellem de to, var ikke gode, og det gav mig følelsen af ikke at blive taget seriøst.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det virkede meget mindre 'samlebåndsagtigt' end på det udenamtslige sygehus, hvor jeg var før. Rart, at lægen ikke hele tiden skæver til uret og har travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I starten, nej! Men da jeg fik NN til læge, var der styr på tingene.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har altid spurgt til mit velbefindende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *En læge undlod desværre at tage hensyn til min nedsatte hørelse. Intet resultat af samtalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Og der blev sagt, at hvis jeg havde noget at spørge om, skulle jeg bare spørge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Nogle mere end andre. NN virker altid velforberedt, og virker til at være til stede. Tager sig god tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *MEGET FINT.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er fantastisk, at jeg føler, at lægen kender mig - det er næsten altid den samme læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *I høj grad.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand

-  *Sommetider havde jeg fornemmelsen af, at de skimmede min sag samtidig med, at vi snakkede. Altså ikke helt nærværende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Én af lægerne var en ubehagelig oplevelse, da jeg ikke følte, at vedkommende havde tid til at høre på mig. Lægen var samtidig irriteret og uinteressert.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Kvindelige læger er bedst til undersøgelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Mine spørgsmål (problemer) blev altid grundigt kommenteret. Jeg har hver gang været tilfreds (beroliget), når jeg er gået.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Én virkede meget interesseret, men har ikke set lægen siden, selvom vedkommende ville foretage en undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ja, helt bestemt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Når jeg spurgte, betragtede de mig som en månemand.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Den første var super - den anden var tvivlsom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg fik selv god besked.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Især læge NN lytter opmærksomt, og er god til at oplyse om ens sygdom og behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har måttet irrettesætte flere under nogle af mine besøg og samtaler.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



De fleste gjorde, men et par var ret 'lige glade'.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Man må jo erkende, at kræftpatienter kan være lidt paranoide.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det gjorde de bestemt. Også til almindelig snak. Det får én til at slappe af.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



NN er sød og dygtig - gav mig de nødvendige papirer, således at jeg kunne følge med i behandlings udvikling! Og så talte hun ikke ned til mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De udviste stor menneskelig forståelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kun når der skete en forbedring/forværring. Kunne godt bruge hjælp til at blive informeret om langvarige bivirkninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Vi har altid en god dialog.

Respondentens svar: Ja


Alder: 60-69 år Køn: Mand

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

 *Første dag i kemo blev jeg præsenteret for en syg pige med ordene: 'Nu skal vi to køre det hér igennem...'. Jeg så hende aldrig igen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ja, og de var altid meget venlige og forstående - også under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Plejepersonalet har altid været gode og hensynsfulde, når de tager blodprøver eller tapper blod.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Næsten aldrig.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Sygeplejerskerne er venlige, imødekommende, dygtige og meget beroligende.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De har været venlige og kompetente, og jeg har fået en omhyggelig orientering om medicinen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har ikke været indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Helt bestemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Oplevelse af manglende helhed og overblik hos plejepersonalet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har ikke haft kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Er ikke plejekrævende (heldigvis).

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



Absolut - meget professionelle.

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



Har ikke haft kontakt med plejepersonalet siden 1996. Dengang ville svaret have været ja.

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



De er MEGET gode til deres fag, og de er MEGET søde og venlige - altid med et smil.

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



Altid venlige og hjælpsomme.

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



De er omsorgsfulde - både sygeplejerskerne og mad-damerne.

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



Jeg har efterhånden meget stor erfaring med hospitalsvæsenet, og jeg er imponeret.

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



På trods af stor travlhed. Altid et smil og en god kontakt til patienterne.

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



Har ikke været i behandling i perioden.

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



Søde, rare, imødekommende.

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



Altid venlige og imødekommende.

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



Altid smilende og positive.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde












Jeg savnede oplysninger om, hvad jeg kunne forvente af bivirkninger ved kemo'en. Det havde været en stor fordel at få patientinformationsmappen inden den første indlæggelse.


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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


-  *Prioritetsordningen ved prøvetagning (en time før mødetid) er rigtig god.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg hader at vente.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er altid en times ventetid, når der skal tages blodprøver, men det kan ikke ændres, da jeg ikke ønsker at køre to gange 65 km to gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har én gang ventet i røntgen, men fordi apparatet var gået i stykker. Ellers har det været rigtig fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Overbooking. Tilsyneladende dårlig planlægning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det forløber som regel meget hurtigere, end jeg havde forventet. Til enhver tid hurtigere end på det udenamtslige hospital.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fatter ikke, man skal vente 30 minutter efter scanning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Altid venlige og søde. De giver sig god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Meget kort ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Ventetiden generer mig aldrig, for jeg glæder mig over, at der er nogen, der vil og kan hjælpe mig med min sygdom. Ventetiden bruger jeg til at læse, og er jeg tørstig, kan jeg få lidt at drikke.*


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

 *Stort set.*

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

 *Ja, virkelig godt.*


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

 *Har kun været til kontrol og tapning af blod.*


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

 *Et par gange har blodprøverne været forsinkede, og det blev jeg orienteret om.*


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

 *Drejer det sig om blodprøvetagning, er dette HELT PERFEKT - både angående ventetid samt 'behandlingen', som er professionel. Drejer det sig om CT-scanning, kontrastvæske, m.m., er det forvirrende, selvom de MANGE forskellige mennesker er vældig søde. Men at tilbringe ventetiden på en lang gang er kedeligt og ikke spor rart. Det hjælper på ingen måde på nervøsiteten.*


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

 *Ventetiden fra man kommer ind på den anviste stue, og til behandlingen går igang, er ofte meget lang. Har ventet 2 timer på stuen uden kontakt til personale.*


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

 *Hvis resultatet af blodprøverne ikke nåede frem til ambulatoriet, fik jeg altid resultatet sendt pr. post. Yderst tilfredsstillende!*

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

 *Indenfor det sidste år har der været kortere ventetid end de foregående år (ultralyd, CT-scanning).*

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

 *Kom hurtigt til.*

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



Jeg får taget blodprøver inden besøget på laboratoriet (to dage før).

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



Enhver bør jo selv medtage underholdning til ledig tid. Patienten må selv gøre lidt - afhængig af åndelig tilstand selvfølgelig!

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



Får taget blodprøver på andet sygehus.

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



Et par gange har jeg ventet temmelig lang tid på resultater af blodprøver.

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



Jeg kunne ønske mig bedre stole, imens jeg venter på scanning.

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



Der har været ventetid engang imellem, men ikke generende.

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



Ventetid mellem røntgen og andre ting.

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



Det er lang tid at vente, når blodprøverne skal tages mindst en time før. Derefter den 'normale' ventetid på 30-60 minutter.

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



Kommer ret hurtigt til.

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



Nogle gange var jeg færdig, næsten før jeg havde min sidste tid. Dejligt.

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




Én gang ved CT-scanning.

Respondentens svar: Både og
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.)

-  *Ja, de ringede med tider til mig, og var vældig søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, hos mine faste læger. Ikke dem imellem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Manglede lidt information om intervaller imellem scanninger, hvilke scanninger jeg skulle have, o.s.v., men ellers ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja. God information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *De har været gode til at informere mig inden undersøgelserne og om sygdommen i det hele taget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *For det meste, ja. Nogle gange har jeg selv måttet spørge ind til nogle bivirkninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Mangelfuld, overfladisk information. Oplever, at der er meget, jeg ikke har fået at vide. F.eks. ingen information om nedsat muskelkraft som følge af kemo.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, selvom det var en ny læge hver gang, fik jeg altid en grundig forklaring på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har været knoglemarvsdonor.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Absolut NEJ. En dialog med én af lægerne er umulig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Især læge NN lytter opmærksomt, og er god til at oplyse om ens sygdom og behandling.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Har savnet mere kontant information om hele forløbet.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *I starten af sygdomsforløbet kunne informationen nok have været bedre, men dette er sidenhen blevet rigeligt opvejet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Lige i starten måtte jeg sætte hælene i, ellers var behandlingen kørt henover hovedet på mig.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik en god gennemgang af sygdommen, behandlingsmuligheder, samt medicintyper.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Vil dog gerne have yderligere informationer med FRA ambulatoriet i forhold til sammenlignende kurver over vigtige dele af undersøgelserne eller sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Får den info, jeg beder om.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Måske bedre information om kroniske bivirkninger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Savnede lidt mere info om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *I det omfang det er lykkedes at konstatere årsagerne.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Jeg føler ikke, at der på noget tidspunkt ikke har været tid til at lytte til mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg savnede oplysninger om, hvad jeg kunne forvente af bivirkninger ved kemo'en. Det havde været en stor fordel at få patientinformationsmappen inden den første indlæggelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Det ville være ønskeligt, om man fik lidt mere hjælp til at lindre bivirkninger af medicinen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

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

 *Når man er kræftpatient, er der mange ting, man ikke forstår og ikke kan holde rede på, men som lægerne tager ganske roligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Sekretærerne måtte gerne have lidt mere styr på stumperne. Dog som regel i orden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *I maj 2005 fik jeg diagnosen leukæmi og 5 måneder senere lymfekræft!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ved selv en del om min sygdom.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Procedurer, blodprøver - vente som aftalt, derpå lægesvar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Forskellige læger har haft forskellige syn på min behandling og de efterfølgende bivirkninger - der har sommetider været frustrerende, ikke at kunne få klar besked.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Min patientgruppe er lille, og der kom lidt forskellige bud på det videre forløb.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Men jeg er nok præget af, at arbejdsgangen er lidt anderledes end på dét sygehus, jeg kom fra for omkring et år siden. Jeg er flyttet fra en anden landsdel.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Må ofte selv tage stort ansvar for at få vaccinationer o.l.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Nr. 1 fast læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Er ikke i behandling - 'kun' kontrol.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har kun talt med lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ved ét besøg for endoskopi til kl. 8 skete der ikke noget, og efter fem forespørgsler med fem forskellige svar, og efter to dage uden mad, gik jeg hjem uden behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Blev mange gange tappet for ½ liter blod.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Har ikke været i behandling i perioden.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Måtte gøre opmærksom på, at jeg skulle videre til en undersøgelse mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der var forskellige forklaringer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke talt med mange forskellige ansatte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg føler mig meget tryk hos dem.

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



Kun kontrolbesøg.

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



Meget kompetent behandling.

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



Har kun gået til kontroller i Århus. Min behandling foregik på et udenamtsligt sygehus.

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



Behandlet gennem 7 år. Havde oprindeligt en fast læge, som dog af forskellige grunde næsten aldrig var til stede. Siden januar har jeg fået en ny fast læge.

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



I høj grad.

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



Der har ikke været nogen problemer.

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



Meget, meget tilfreds.

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




Da vi først fandt den rette medicin, blev jeg tilfreds. Indtil da var behandlingen problematisk i en periode.

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



Jeg har undertiden voldsomme ledsmerter, som må være forbundet med min sygdom, men de har ikke kunnet forklares.

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

 *Der er grund til at fremhæve den opbakning og støtte, personalet giver. Det giver en tryghed, at man er velkommen til at ringe og få råd.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Helt bestemt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har være til kontrol for sidste gang (Hodgkins).*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Er ikke syg. Har været knoglemarvsdonor.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, det er under al kritik. Jeg er uhyre skuffet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Ved ikke, hvad jeg fejler.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Er efterhånden så kendt med afdelingen, at det er lettere selv at spørge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Lige fra starten blev min sygdom bremsset, og er under kontrol.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Er ikke startet på behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Der har ikke været nogen behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det er svært at være andet end tilfreds, når man har 'overlevet' i 20 år.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det kan nok ikke være anderledes.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Da det ikke endnu er lykkedes at stille en egentlig diagnose, er behandlingen, som p.t. er mulig symptombehandling, blodtransfusioner.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Meget tilfreds, siden jeg har fået en FAST LÆGE.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er glad for, at jeg er blevet kureret!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Jeg er meget godt tilfreds med resultatet af behandlingen.

Respondentens svar: Ja












Alder: 70-79 år Køn: Mand

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

-  *Men jeg er ikke færdigbehandlet, så lægen får nok besked sidenhen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Nej. Min praktiserende læge giver mig nogle gange noget medicin, som jeg ikke må få for sygehuset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min læge er stoppet og jeg har fået en ny.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Særdeles godt. Kan ikke blive bedre. Stor tak til NN, Odder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg opsøgte læge i november 2004, og efter lang tid blev min sygdom konstateret i april 2005. Det synes jeg, er for lang tid med den sygdom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har ikke været ved egen læge, siden jeg begyndte hos jer.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke haft kontakt med min egen læge under forløbet, men har fået at vide, at han har fået en kopi af forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Der har ingen kontakt været, mig bekendt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Men det var kontakten fra min egen praktiserende læge, der haltede lidt!!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke været hos egen læge i 2 år.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Min egen læge har ikke fået hele min journal, så han kan ikke rigtig følge med i mit sygdomsforløb. Så det er lidt træls, som vi siger på jysk. Jeg ved godt, at jeg har skiftet læge, men det burde jo ikke have noget at sige.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har de sidste 2-3 år haft ny praktiserende læge, som sådan set ikke har haft noget med sygdommen at gøre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Min læge er altid orienteret om behandling m.v., når jeg kontakter ham.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Har jeg været ved lægen angående min sygdom, har de altid haft oplysninger fra sygehuset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg har aldrig spurgt min egen praktiserende læge om sygdommen, for jeg stoler på lægerne på ambulatoriet, og de svarer altid, når jeg spørger om noget - i særdeleshed dén læge jeg har mest, og det er jeg meget taknemmelig for.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Min læge savner information fra jer, når jeg har været til kontrol.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der har ikke været nogen opfølgning, og jeg mener, at min daværende læge var for sent ude med henvisningen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har slet ikke haft kontakt med min egen læge i perioden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Nej - overhovedet ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg går til kontrol. Min sygdom er myelomatose, og jeg henvender mig kun på sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Al behandling er foregået på Amtssygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *De orienterer ikke egen læge. Vi skal selv medbringe papirerne til vores egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst
-  *Har fået en ny læge. Har ikke kontakt til ham endnu.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået information om, at min egen læge har fået besked, men om der er mangler, ved jeg ikke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Efter at praktiserende læges nummer blev oplyst på ambulatoriet - tilsyneladende ikke obligatorisk opfølgning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Hvis jeg spørger min praktiserende læge om noget angående min sygdom, henviser han mig til ambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har ikke kontaktet min egen læge vedrørende mine besøg på Amtssygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Har fået ny læge, som jeg selv måtte orientere om forløbet! Eventuelt den praktiserende læges egen fejl?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er ingen kontakt imellem afdelingen og egen læge (tror jeg). Jeg får målt min blodprocent, og er den for høj, bliver jeg tappet, eller sker der ikke noget. Derefter får jeg en ny tid og så fremdeles.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det har der ikke været behov for i mange år, men dengang - ja.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

-  *Diskuterer ikke min diagnose med NN.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Er meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Min praktiserende læge og afdelingen har fungeret til min tilfredshed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Praktiserende læge har flere gange haft brug for at få flere oplysninger, og har fået det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har ikke megen kontakt med min egen læge, men jeg går ud fra, at han får mine journaler løbende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der går for lang tid, inden egen læge får besked om blodprøver og andre undersøgelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har nok talt med 11 forskellige læger, før der var en som spurgte, om jeg havde været på lungeambulatoriet. Svaret var nej. Først senere via egen læge kom jeg der. Fik konstateret KOL. Herefter ilt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Jeg går til løbende kontrol - kun på Hæmatologisk Afdeling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Hører ikke fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ingen opfølgning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har stort set ikke været i kontakt med min egen læge. Slet ikke i forbindelse med sygdommen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har ikke selv haft kontakt med min læge.

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



Men jeg oplever tit, at henvisningerne til f.eks. MR-scanningen ikke er sendt. Jeg skal selv ringe og rykke.

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



Ingen kontakt med praktiserende læge de sidste 3-4 år.

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



Oprindeligt indlagt af egen læge. Har ikke siden haft kontakt med ham.

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



Der har endnu ikke været opfølgning hos egen læge. Der har endnu ikke været kontakt med tilbagemelding om fremtidig undersøgelsesfrekvens for følgesygdom.


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



Ved mit første besøg hos min egen læge efter raskmeldingen fortalte hun, at hun havde fulgt med i min behandling via computeren.


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

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

 *Som patient igennem 5-6 år (ukompliceret sygdom) har jeg kun mødt et venligt, glad og imødekomende personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Fordi jeg følte, at det var ok.
Man har ikke fundet ud af, hvad jeg fejler endnu.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Får altid en god og smilende behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi jeg føler mig tryk ved afdelingen og personalet. Men jeg har haft det skidt med de mange skiftende læger.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har været glad for at have en fast læge, men det er irriterende, at vagtdagene skifter, så man ikke får sin egen læge, når du kommer der efter et halvt år. Der har også været skift af sygeplejerske, men det er afhjulpet med den skranke, hvor man kan henvende sig.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik altid en superbehandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Det har været til UG hele vejen igennem. Jeg har haft NN til læge, og det har bare fungeret fint. Ingen ventetid. Den samme læge betyder meget, da han ved, hvad det drejer sig om.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Samtale med lægen er helt tilfredsstillende. Ventetiden i venteværelset er uacceptabel.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Bedre kommunikation med andre sygehuse og laboratorier. Ensydende laborativærdier afdelingerne imellem (patienten kommer langvejs fra). EPJ ønskes. Toilet bør rengøres noget bedre!!!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Sammenlagt meget fin betjening.

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



De er alle rare, og jeg følte mig tryk ved at være der.

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



Høj grad af professionalisme.

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



De er alle søde og rare.

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



Fordi jeg ganske enkelt har fået en enestående behandling.

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



Der er for lang ventetid.

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



Behagelig og - efter min mening - dygtig læge.

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



Har kun mødt venlighed. Fik god besked om alt.

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



Ville egentlig gerne have givet topkarakter, men i det 12 år lange forløb har der af og til været negative oplevelser. De ligger dog flere år tilbage. Er meget taknemmelig for den kompetente behandling, jeg i reglen er blevet udsat for. Så ser man på de sidste 2 år, er det 'enestående', og ser man på de 12 år - 'godt'.

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



Dæmpet musik/radio/tv i venterum.

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



Fordi personalet gør meget mere, end man kan forlange af dem. De fleste lever sig næsten personligt ind i ens sygdom.

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



Personalet har altid tid til at tale med én.

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



Jeg har fået en god behandling.

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



Minimal ventetid.

Styr på tingene.

Gode læger, som følger op på sagerne.

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



Når man kommer, bliver man altid godt modtaget. Personalet har altid tid til at tale med én, hvis man har behov for det.

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



Fordi jeg generelt er MEGET tilfreds med afdelingen. Der er enkelte skønhedsfejl - f.eks. skulle en læge give mig nogle dårlige nyheder omkring en scanning, og det blev nærmest puttet ind i en bisætning til sidst i konsultationen, hvilket betød, at jeg ikke nåede at sunde mig så meget, at jeg kunne spørge ordentligt ind til det, inden konsultationen var slut.

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



Er altid godt forberedt og i godt humør.

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



Jeg vil gerne have min egen læge. Den samme læge hver gang.

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



Da jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg får. Altid flinke og hjælpsomme læger og sygeplejersker.

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



'Godt' er som nævnt godt (på jysk).

'Enestående' må kræve sammenligning med andre tilsvarende hospitaler. Dette grundlag har jeg (heldigvis) ikke.

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



Den samme læge i 8 år. Alt bliver fulgt op - både i gode og dårlige tider. Altid smil og venlighed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Efter en diskussion med en læge, der var alt andet end forberedt, fik jeg læge NN, og så kørte det.

Plejepersonalet (når jeg fik kemo) var rigtig sødt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er meget glad for min kontakt til min læge. Det skaber tryghed og tillid, at det ALTID er den samme læge, jeg taler med.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det fungerer godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når der er ventetid før mig, er det fordi, der er andre patienter, der behandles. Det er ikke fordi, læger og sygeplejersker holder pause. De er jo igang hele tiden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det gjorde jeg fordi, der godt kunne gøres noget mere for patienter med kræft, og fordi lokalerne er så gammeldags og kedelige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi de 30 minutters ventetid efter scanning trækker ned.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fem stjerner vil altid være svært at opnå, men hér er det tæt på. Altid smil og venlighed og ikke ret meget 'klinik'. Det drejer sig om, at ting fungerer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Glemte at bestille tolk.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi man altid bliver mødt af søde sygeplejersker og læger, så man finder tryghed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Uanset travlhed er der altid en god og venlig atmosfære i ambulatoriet.

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



Fordi alle har været meget venlige og oplysende.

En lille solstrålehistorie: Da jeg var indlagt, havde jeg 52 års bryllupsdag. Jeg havde fortalt, at min kone kom, og bestilte lidt mad til hende. Da vi skulle spise, kom der en sygeplejerske og sagde, at vi skulle komme ned i spisesalen, og der var dækket op med dug og der var en 'tjener', der serverede - DET VARMER!

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



For mange forskellige læger, hvilket der tilsyneladende er rettet op på nu - måske efter en henvendelse fra min praktiserende læge.

To forskellige diagnoser.

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



Fordi jeg har haft den samme læge under hele forløbet, på nær ved mit første besøg. Hun har været velforberedt, og har sat sig rigtig godt ind i min sygdom. Kort ventetid. Ja, det har fungeret perfekt.

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



Fordi jeg synes, det er enestående, at alle der arbejder med så syge mennesker, som der er på afdelingen, møder op med et smil og giver sig tid til at informere. Så jeg vil glemme, at der var én, der ikke var forberedt. Vedkommende har sikkert haft en meget syg klient inden, og det er forståeligt. Så derfor fem stjerner.

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



Ros.

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



Den positive vurdering skyldes primært vores gode kontakt til læge NN og sekretær NN.

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




Har altid fået svar på mine spørgsmål.

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




Fordi jeg ikke har kunnet svare 'ja' til alle spørgsmålene i dette skema. Det er jo stort set ventetiden, lægernes forberedelse og interesse, m.m. jeg er utilfreds med. Ventetiden ved jeg, er svær at gøre noget ved, men interessen m.m. kunne vel forbedres. NN kan jo!!

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

 Før i tiden havde man den fejl, at den læge, jeg kom til, altid kom ca. 15 minutter for sent om morgenen, hvor jeg var første mand, hvilket jeg synes, var irriterende. Det har de sidste gange været meget bedre. Ellers er alt ok. Alle er flinke, smilende og rare.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 Én lidt utilfredstillende oplevelse, ellers kompetence og imødekommenhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 Venlig læge, der gav sig tid til mig som patient.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 Sygeplejerskerne er altid smilende og hjælpsomme. Det smitter af på én.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 Jeg føler mig tryk ved, at min faste læge altid gennemgår min journal, når der er andre læger, der må tage over.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 Fordi jeg kun har oplevet engagerede læger og sygeplejersker. Kun ros! Specielt til NN og NN.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 Fordi jeg får de oplysninger og den behandling, jeg har brug for.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 Jeg får altid en god og professionel behandling. Personalet er utrolig flinkt og professionelt.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 Altid venlige, smilende og hjælpsomme. Kender mig, når jeg kommer - giver stor tryk. I det hele taget føles det meget tryk at komme til kontrol. Får altid fyldestgørende svar på spørgsmål.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 Når man igennem 6 års kontrol og behandling har den samme læge, er det et plus for patienten, og må også være det for lægen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Vi får altid en god behandling af alle.

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



Altid søde og smilende.

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



Personalet er gode til at trøste mig og lytte, når jeg har behov for det.

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



De var altid flinke og forstående.

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



Jeg har ikke været der så tit.

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



Det er vigtigt ikke at blive betjent af for mange forskellige læger. Det giver meget tidsspilde for både læger og patienter. Derfor kan jeg kun give fire stjerner. Min kontaktlæge ville ubetinget få fem stjerner. Hvis afdelingen ville ringe og aftale en ny tid, hvis han af én eller anden grund er fraværende trods aftale, ville det være en stor gevinst for alle.

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



Jeg var lige ved at give fem stjerner, for jeg har været tryk, og jeg har fået de informationer, jeg ønskede, samt en masse opmærksomhed. Jeg har været meget tilfreds.

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



Mit eneste kritikpunkt er modtagelsen i lugen, som er upersonlig og nærmest uhøflig. Min kontakt med læger og sygeplejersker er HELT upåklagelig.

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



Jeg får al den information og venlighed, jeg kan ønske.

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



Der er altid en god modtagelse. Der er ro, og det virker som om, der er tid til ting, der tager ekstra tid.

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



Hjælpsomme i alle led.

Ventetiden på cirka en time i cafeteriet er også ok!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg føler, at der er ro, og altid god tid til at tale om tingene. Alle virker positive.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Et personale, der arbejder godt sammen, og som er flinkt og rart ved patienterne og de pårørende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg er godt tilfreds. Føler mig godt modtaget og godt behandlet, men jeg vil sige, at det er vigtigt med den samme læge ved hver konsultation.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Hele afdelingen virker meget professionel - ligegyldigt hvem man henvender sig til.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det nye venteværelse, der er blevet taget i brug, er uacceptabelt. Koldt og uhyggeligt.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fik tilbagefald i september 2004. Det skyldtes en lidt for optimistisk læges nedtrapning af medicinen. Følgerne blev, at jeg måtte starte forfra med den. Får nu den dosis, der ser ud til at være den, jeg skal have resten af livet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg har overordnet følt mig i gode hænder. Det er rart, at personalet kan genkende mig, når jeg kommer. Den personlige kontakt, som er vigtig i en sygdomssituation, har været god...jeg oplevede ikke nogen begravelsesstemning.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg får en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det hele var godt. Alle var flinke og rare.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Fordi lægerne altid er venlige og rare at tale med. Også sygeplejerskerne er rare at tale med.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Stille og roligt område. Personalet er serviceminded og venligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg er særdeles tilfreds med ambulatoriet generelt. Ved lange ventetider bør der informeres.*

Sørg for, at behandlingsforløb bliver tildelt én bestemt læge, der sikrer kontinuiteten ved at overdrage én til en permanent afløser, hvis det bliver aktuelt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi man altid får en venlig og hjælpsom behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fordi 'enestående' er så stort et ord.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Synes, at personalet har gjort sit bedste for mig.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg går til kontrol hver 7. uge, og det fungerer bare. Det håber jeg ikke, er noget enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Fordi fem stjerner i min verden er forbundet med den samme læge hver gang og måske lidt mindre ventetid.*

At ventetiden nogle gange er for lang, bærer jeg over med - det handler jo om mennesker. Jeg er glad for tonen på afdelingen, og jeg er glad for alt, hvad man gør for mig.











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det er utrygt for patienten at snakke med så mange forskellige læger.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

-  *Fordi jeg har haft den samme læge, NN, som jeg har været meget glad for. Har hørt, at hun ikke er der mere, og jeg håber, at jeg kan blive lige så tryk ved den næste.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har fået en god behandling hele vejen igennem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har kun været der en enkelt gang. Ved ikke så meget om ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Samme læge ønskes så vidt muligt hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Forvirrende med mange mennesker. Utrygt på gangen. Personer og læger, der vandrer med hurtige skridt frem og tilbage.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Stor tilfredshed med løbende kontakt med NN. Serviceassistenterne (mad) giver positivt løft, og er altid behjælpelige, hvilket har stor betydning. Sygeplejen opleves ikke sammenhængende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har følt mig godt tilpas, hver gang jeg har været der. Personalet har altid været venligt og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har altid fået en god behandling - alle er dygtige og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Den manglende femte stjerne skyldes, at jeg har mødt tre læger på fire besøg. Det er meget, medmindre der gives en begrundelse. Det var blevet til fire forskellige læger, hvis jeg ikke havde bedt sekretæren om at se nr. tre en gang mere. Jeg har bevis på ikke at være senil!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Eneste minus var ventetiden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Ventetiden er generende, da man ofte er nervøs, når man møder. Dog er det dejligt, at der også er god tid, når man selv er inde - lidt af et paradoks.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle var venlige, trods travlhed. Spurgte mig tit, om der var noget, jeg ønskede (drikke, frugt, o.s.v.).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Dårlig lægebehandling, men god behandling fra sygeplejersker.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Man bliver altid mødt med venlighed og et smil.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg kan godt lide Amtssygehuset i Århus og den gode behandling, jeg har fået. Jeg håber, at hospitalet bliver ved at bestå.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *P.g.a. tilfredshed med information og behandling, samt fordi, kontaktpersonerne er søde og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Dog kunne man godt ønske lidt mere overblik ved skranken, efter de forskellige ting er blevet sendt dertil fra den enkelte sygeplejerske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet - altid med et smil.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det gik hurtigt - man vidste, at jeg kom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg føler, at jeg er i de bedste hænder i forhold til lægernes udredning af sygdommen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



De er alle venlige og meddelsomme, og de kender mine besøg. Der har tidligere været noget længere ventetid, selvom jeg havde den første tid på dagen, og det kan være irriterende, idet jeg kommer hver 2. til 3. måned og har et arbejde, samtidig med, at konsultationen kun varer ca. 5 minutter uden tapningen.

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



Jeg har det godt med at komme i Hæmatologisk Ambulatorium R. Føler mig godt behandlet af hele personalet. De er søde og venlige!

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



Gennem de ca. 10 år jeg er kommet på ambulatoriet, har jeg altid fået en virkelig god behandling. I denne periode har jeg kun én eller to gange talt med en læge, jeg ikke kendte, ellers har det været en læge, jeg kender fra sengeafdelingen. De sidste mange år har det endda været den samme læge. Der har været flytning af mødedatoer, men det har jeg sat pris på, da det betød, at jeg kunne tale med min sædvanlige læge. Det betyder meget for en patient, at det er den samme læge, man taler med hver gang, da han kender hele ens sygdomsbillede. Også for lægen vil jeg forestille mig, at det må være en fordel at kunne følge patienten igennem et eventuelt langt sygdomsforløb. Grundet ovenstående vil min anbefaling til Hæmatologisk Ambulatorium være, at man så vidt muligt sørger for, at patienten tilses af den samme læge.

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



Føler mig godt behandlet.

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



God information, god behandling. Utilfredstillende, at min journal bliver væk og forbliver borte!

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



Jeg synes, de fortjener MEGET ros for deres indsats og venlighed - det gælder både læger og sygeplejersker.

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













Som regel er ventetiden forståelig og acceptabel. Er den over 60 minutter, må der være en grund, og sygeplejerskerne er meget informative.

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



P.g.a. lægerne.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

-  *Fordi jeg har haft både en god læge og en dårlig læge. Fordi jeg stadig ikke ved, hvad jeg fejler.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg fik en rigtig god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Venlig modtagelse og betjening. Ved de sidste besøg er det lykkedes at møde den samme læge. Jeg har tidligere forstået, at hvis lægen er forsinket (sygdom, ferie, uddannelse), bør patienten blive kontaktet for ny aftale. Det er vigtigt med den samme læge - det giver tryghed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har intet at klage over - tværtom. Efter min mening arbejdes der upåklageligt og venligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ville gerne have givet fem stjerner, men i begyndelsen af min sygdom var der alt for mange læger samt en flytning fra Kommune Hospitalet - derfor kun fire stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det er en rigtig god afdeling med søde og glade læger og sygeplejersker, som, for det meste, giver sig god tid til patienten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kort ophold!*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Det er meget vigtigt for mig, at jeg, så vidt det er muligt, taler med den samme læge i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ventetiden har nogle gange været temmelig lang, ellers var det blevet til fem stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi jeg synes, det er for dårligt, at jeg skal have så mange forskellige læger.

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



Ingenting at klage over. Hjælpsomt personale.

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



Jeg har fået den hjælp, jeg har haft brug for. Samme læge hver gang. Gode trygge rammer. Gode sygeplejersker. Fik altid en god snak under behandlingen - 'ros, ros'.

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



Både godt og dårligt. Det er, hvad jeg kan erindre fra de mange besøg. Et generelt råd kunne være: 'Bevar et højt engagementsniveau uanset anciennitet og position i systemet', for det er der, det har knebet for nogle.

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



Man føler sig velkommen, og der er altid tid til en snak.

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



Er så ovenud tilfreds med den behandling og alt omkring den, til trods for, at jeg jo ikke kan helbredes. Stor ros til alt det personale jeg har mødt. Genkendte på ingen måder mediernes 'angreb' på sygehusene!

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



Er glad for plejepersonalet når man ringer og har brug for oplysning, men det vil være godt, hvis man fra første besøg også fik mere at vide om dét, der kan komme senere.

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



Jeg føler, at der er et godt arbejdsklima uden for megen stress. Giv besked, hvis I er bagud, så man ikke venter i f.eks en time i venteværelset uden nogen nærmere forklaring.

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














God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Det var en svær tid for mig, men jeg har under hele forløbet følt mig tryk og i gode hænder. Ingen unødvendig pylren. En venlig og personlig behandling.

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

-  *Man bliver taget godt imod. Der er en rar og venlig stemning på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi de er så flinke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Fordi jeg altid ser den samme læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Læge og plejepersonale er meget venlige. Gode til at lytte og vejlede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har altid fundet, at alle i afdelingen er veloplagte - opfører sig venligt, respektfuldt og med nærvær.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Igennem hele mit forløb - tilbage i 2002 og sidste gang i 2005 - har jeg været yderst tilfreds med hele personalet. Det er kompetent, fantastisk, empatisk og positivt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De er bare til U.G.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Personalet er venligt og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Der er for lang ventetid, og man møder mange læger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi man føler sig godt modtaget, når man kommer herind. Personalet er altid sødt og rart.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi de behandlede ham godt, og de var søde imod ham, når han stillede spørgsmål, svarede de på dem.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Indenfor de seneste to år har jeg kun været i ambulatoriet for at få svar på diverse prøver og undersøgelser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Altid smilende og imødekommende er det indtryk, jeg har af både læger, sygeplejersker og plejepersonale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fik altid opmærksomhed. Venligt, kompetent personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er for tiden yderst tilfreds med, at jeg igennem længere tid er blevet tilset af den samme læge, som jeg føler stor tillid til.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For en god og venlig behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Venligt, hjælpsomt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



P.g.a. god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi det er, som det skal være.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



P.g.a. sygeplejerskernes fine optræden.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ved, hvad de har med at gøre. Altid venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Imponerende godt planlagt - fire afdelinger på under tre timer. Godt gået.

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



Fordi de - modsat mange andre - altid har en evne til at genkende mig, samt tid til at snakke.

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



Lægen var altid klar til at svare på mine spørgsmål.

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



Ingen ventetid, og de var godt forberedte.

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



*Fagligt god behandling.
Altid venlige, når jeg ringer, hvis der er problemer.*

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



*Kniber med svar på spørgsmål - vil gerne henvise til andre afdelinger. For mange forskellige læger - ellers søde og rare.
I tvivl om kryds ved 'både godt og dårligt'.*

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



Fordi jeg altid taler med den samme læge i ambulatorie, nemlig NN. Han har fulgt mig under mine indlæggelser i 2000, og kender derfor hele forløbet. Dette er super!

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



Jeg mødes altid med venlighed og forståelse.

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



Jeg har fået stillet en diagnose (CLL), men har ikke fået svar på, hvor hurtigt det vil udvikle sig.











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



Jeg har været fast 'gæst' i over 20 år og er - hvis man kan være det - mere end 100% tilfreds.

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

-  *Jeg er meget tryk ved den måde, de håndterer mig og min sygdom på. Der er smil og humor. Der er altid afsat den fornødne tid pr. patient, så man kommer hurtigt til.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De kan bare deres profession.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har på det seneste oplevet en god og effektiv stemning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det er et rart sted at komme med søde smil. Frisk snak med en sygeplejerske, der også passede mig på en anden afdeling. En læge der tager sig tid til, hvad der måtte komme af godt eller skidt. Er glad for min nye læge, men savner ham, som fulgte mig fra dag ét - så skal man ikke forklare...men det er okay.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerskerne og lægerne er så søde og forstående. Er ked af, at jeg selv skal holde styr på, hvornår næste scanning skal være.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Samarbejdet imellem læge, sygeplejerske og patient fungerer tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Utrolig god behandling af læger og sygeplejersker. De er nærværende og virkelig inde i min journal.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ønsker, at lægerne har bedre tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Bortset fra ventetiden før konsultation synes jeg, at det er en meget velfungerende afdeling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Fordi der ikke er noget, jeg mangler eller savner! Og fordi, de virker professionelle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at de behandlede mig godt, og at de lyttede godt til, hvad jeg sagde. De var også meget forberedte.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg altid føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, I gør en god indsats.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personalet er venligt og imødekommende. Det virker fagligt velfunderet. Tiltalende madservering ved daglangt ophold. P.g.a. de bygningsmæssige forhold er afdelingens afsnit meget spredte i området.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg er godt tilfreds med den måde, som jeg er blevet behandlet på - både menneskeligt og fagligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes, jeg har mødt for mange forskellige læger og sygeplejersker, og jeg synes, at miljøet virker meget gammeldags, kedeligt, gråt og trist. Det skulle være pænere, mere moderne og hyggeligt, da det har stor betydning, når man er meget alvorligt syg.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået mindre ventetid, siden jeg har fået en fast læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *P.g.a. de skiftende læger. Forskellige informationer. Træls behandling af sygdom.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg kommer fra Nordjylland, og flere gange har vi været på vej hjem næsten før min sidste tid. Så er jeg blevet 'puttet ind'.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



*Der har ikke været lang ventetid på at komme i behandling og til undersøgelse.
Personalet virkede kompetent og imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget forstående og venligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der har været flere positive end negative oplevelser.

Negativt: elendige madrasser og dyner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har følt mig i virkelig gode hænder, og jeg har følt, at man er i færd med at gøre mig rask.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Venlig, harmonisk, hjælpsom atmosfære på afdelingen. Min første læge, NN, er god til at danne en tryghedsfølelse og er parat, når man ringer pr. telefon.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand