

Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z
Århus Sygehus
4. runde

Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z

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. 680

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 ambulato-
rium 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:

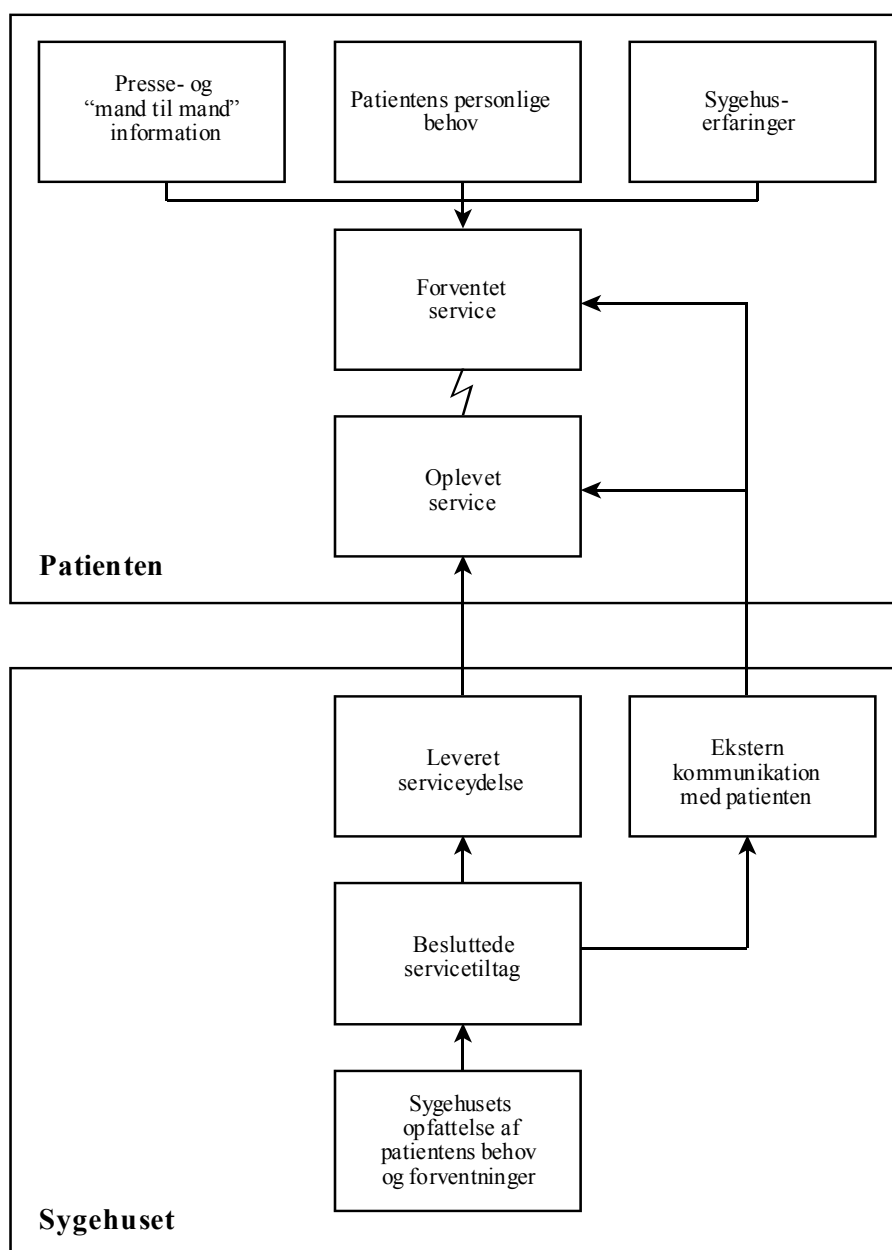
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Afdelingens speciale	Plastikkirurgi
Antal indlagte	936
Heraf akut indlagte	55
Heraf planlagte	881
Gennemsnitligt antal sengedage	5,7
Belægningsprocent	85
Antal senge	18,4
Enestuer	2
Tomandsstuer	6
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	7658
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	14,83
Plejepersonalestillinger	41,06
Lægeseekretærstillinger	6,46
Samlet budgetramme	29 mio.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Plastikkirurgisk afdeling Z har lands- og landsdelsfunktion for patienter til behandling af plastikkirurgiske lidelse i Jylland. Plastikkirurgisk afdeling har desuden basisfunktion for behandling af patienter med plastikkirurgiske lidelser i Århus amt og har en satellitfunktion i Herning, hvor afdelingens læger behandler patienter med plastikkirurgiske lidelser i Ringkøbing Amt.

De plastikkirurgiske lidelser kan være medfødte eller erhvervede lidelser. Det kan dreje sig om defekter, opstået efter behandling af cancersygdomme, ulykkestilfælde, medfødte misdannelser eller om defekter opstået efter en anden kirurgisk behandling, hvor det er nødvendigt, at Plastikkirurgisk afdeling rekonstruerer legemsoverfladen. Omkring halvdelen af afdelingens patienter behandles for forskellige former for hudcancer. Patientens eget væv anvendes til rekonstruktion af den mistede vævs mængde, enten i form af hudtransplantation eller ved anvendelse af patientens eget væv i form af lokale lapper. Det er hos mange patienter nødvendigt med flere operationer med 3-6 måneders intervaller.

Et af afdelingens ekspertområde er anvendelse af den mikrokirurgisk teknik, hvorved patientens eget væv (hud, muskler, knogler og nerver) kan flyttes fra et område på kroppen til erstatning af vævsmanget et andet sted på kroppen.

Et andet ekspertområde er brystrekonstruktion efter kræftoperation eller med medfødte misdannelser. Til brystrekonstruktion anvendes proteser eller patientens eget væv.

Afdelingens læger og sygeplejersker har stor ekspertise i behandlingen af tryksår. Der indenfor det sidste år oprettet et sygeplejeledet sårambulatorium. De fleste af de patienter, afdelingen behandler med tryksår er lam i ben eller i både ben og arme. Afdelingen har en specialseng, hvori patienterne kan lejres uden at der opstår nye tryk. Afdelingen udfører ikke kosmetiske operationer.

Samarbejdspartnere Plastikkirurgisk afdeling har et formaliseret samarbejde med Onkologisk og Dermatologisk afdeling vedrørende de kutane cancere, med Kæbekirurgisk og Øre-, Næse-, Halsafdelingen vedrørende patienter med mundbundscancer og afdelingen har i øvrigt tætte samarbejdsrelationer med Gastroenterologisk afdeling, Ortopædkirurgisk afdeling og Thoraxkirurgisk afdeling. Her i forbindelse med rekonstruktioner af legemsoverfladen efter behandling af cancer eller sår.

Organisation Sengeafdelingen, operationsafdelingen og ambulatoriet er samlet i én fysisk enhed. Afdelingen råder over 18 stationære senge og 3 hotellsenge. Der er ambulatorium og en operationsafdeling, som ligger tæt på sengeafdelingen. Desuden er der endagsoperationer i Dagkirurgisk afsnit. Sekretariatet og lægekontorer har til huse langt fra afdelingen, men der er naturligvis sekretærer i afdelingen.

**Afdelingens
udviklingsområde**

Udviklingsområderne er indenfor mikrokirurgien, indenfor behandling af udredning af hudens kræftformer, indenfor brystrekonstruktion og indenfor tryksår og sårbehandling.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	394	
Indkomne svar	224	
Svarprocent	57	
Tidligere målinger	februar 2004 - 241 Svar november 2001 - 233 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	2.223	224
Alder		
0-18 år	8 %	7%
19-39 år	23 %	20%
40-59 år	37 %	30%
60-69 år	15 %	24%
70-79 år	11 %	12%
80 år eller mere	6 %	6%
Køn		
Mand	37 %	36%
Kvinde	63 %	64%
Diagnose		
dz1(cancerkontroller)	22 %	39%
dz2(cancerforundersøgelse)	30 %	9%
tomt(andet)	48 %	52%

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
Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	233	241	224	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	25%	26%	22%	22%
2-3 besøg	26%	23%	29%	31%
4-9 besøg	44%	43%	40%	32%
Mere end 9 besøg	5%	8%	9%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	52%	50%	58%	39%
Nej	48%	50%	42%	61%
Alder				
0-18 år	3%	3%	7%	9%
19-39 år	18%	17%	20%	19%
40-59 år	37%	42%	30%	32%
60-69 år	20%	17%	24%	18%
70-79 år	17%	11%	12%	15%
80 år eller mere	5%	11%	6%	6%
Køn				
Mand	35%	40%	36%	46%
Kvinde	65%	60%	64%	54%
Bopæl				
Indenamtspatienter	87%	90%	83%	89%
Udenamtspatienter	13%	10%	17%	11%
Modersmål				
Dansk	96%	95%	96%	96%
Ikke dansk	4%	5%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	35%	40%	41%	38%
Har ikke søgt information	65%	60%	59%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	96%	94%	92%	89%
Pårørende	4%	6%	8%	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
Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 224 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	72%	18%	9%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	75%	19%	4%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	83%	12%	2%	3%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	87%	4%	0%	8%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	70%	11%	4%	15%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	79%	15%	4%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	75%	12%	3%	10%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	84%	8%	3%	4%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	53%	9%	1%	37%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på
Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, 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	233	241			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	27%	33%	27%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	24%	33%	23%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	17%	18%	14%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	3%	5%	5%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	19%	14%	18%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	21%	26%	20%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	20%	25%	16%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	10%	19%	12%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	13%	20%	16%	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
Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, 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	229	235	223	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	33%	27%	30%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	51%	51%	53%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	12%	17%	15%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	4%	5%	3%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	32	53	24	54	36	-
Ingen ventetid (eller før tid)	44%	21%	33%	26%	33%	-
Under 30 minutter	38%	58%	58%	61%	47%	-
Mellem 30 og 60 minutter	16%	15%	8%	13%	17%	-
Over 60 minutter	3%	6%	0%	0%	3%	-

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**Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, 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	165	169			
Kun en læge	5%	4%	5%	21%	57%	6%
2-3 læger	50%	36%	44%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	45%	60%	51%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, 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	153	158			
Ja	26%	41%	26%	22%	2%	52%
Nej	74%	59%	74%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z***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	-	-			
Ja	-	-	51%	-	-	-
Nej	-	-	49%	-	-	-

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
Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z, 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
	222	231	217			
Fem stjerner (enestående)	32%	23%	28%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	56%	61%	63%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	14%	9%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	12%	16%	10%	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 Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!



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	82	11	7	45
	2-3 besøg	76	15	10	62
	4-9 besøg	64	26	10	86
	Mere end 9 besøg	74	21	5	19
Ugedag	Mandag	72	13	16	32
	Tirsdag	75	17	8	52
	Onsdag	83	17	0	24
	Torsdag	70	22	7	54
	Fredag	75	11	14	36
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	70	21	9	128
	Nej	78	14	9	94
Søgt information	Har søgt information	70	22	8	88
	Har ikke søgt information	77	15	9	128
Køn	Mand	76	14	10	79
	Kvinde	71	21	9	140
Bopæl	Indenamtspatienter	72	17	11	183
	Udenamtspatienter	79	21	0	38
Alder	0-18 år	56	31	13	16
	19-39 år	62	20	18	45
	40-59 år	77	18	5	65
	60-69 år	72	22	6	54
	70-79 år	89	4	7	27
	80 år eller mere	77	8	15	13
Modersmål	Dansk	74	18	8	213
	Ikke dansk	50	13	38	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	18	8	197
	Pårørende	61	17	22	18
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	70	21	9	86
	dz2(cancerforundersøgelse)	84	16	0	19
	tomt(andet)	74	16	10	117
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	73	18	9	222

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	13	9	46
	2-3 besøg	85	13	2	61
	4-9 besøg	70	25	5	84
	Mere end 9 besøg	68	32	0	19
Ugedag	Mandag	69	25	6	32
	Tirsdag	75	21	4	53
	Onsdag	83	17	0	23
	Torsdag	79	15	6	53
	Fredag	68	26	6	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	20	3	125
	Nej	77	18	5	94
Søgt information	Har søgt information	67	26	7	86
	Har ikke søgt information	84	14	2	127
Køn	Mand	87	9	4	79
	Kvinde	70	26	4	137
Bopæl	Indenamtspatienter	76	20	4	183
	Udenamtspatienter	80	17	3	35
Alder	0-18 år	81	13	6	16
	19-39 år	71	22	7	45
	40-59 år	68	27	5	66
	60-69 år	80	16	4	51
	70-79 år	92	8	0	26
	80 år eller mere	85	15	0	13
Modersmål	Dansk	76	20	4	210
	Ikke dansk	88	13	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	20	4	194
	Pårørende	72	22	6	18
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	74	24	2	84
	dz2(cancerforundersøgelse)	85	10	5	20
	tomt(andet)	77	17	5	115
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	77	19	4	219

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	9	2	46
	2-3 besøg	92	7	2	59
	4-9 besøg	84	14	2	85
	Mere end 9 besøg	68	26	5	19
Ugedag	Mandag	78	19	3	32
	Tirsdag	89	9	2	53
	Onsdag	100	0	0	23
	Torsdag	85	13	2	53
	Fredag	79	18	3	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	15	3	124
	Nej	90	9	1	94
Søgt information	Har søgt information	83	14	3	86
	Har ikke søgt information	88	10	2	127
Køn	Mand	90	9	1	79
	Kvinde	83	14	3	138
Bopæl	Indenamtspatienter	86	12	3	182
	Udenamtspatienter	86	14	0	36
Alder	0-18 år	94	0	6	16
	19-39 år	84	11	4	45
	40-59 år	80	18	2	66
	60-69 år	90	10	0	52
	70-79 år	88	8	4	25
	80 år eller mere	92	8	0	13
Modersmål	Dansk	85	12	2	210
	Ikke dansk	100	0	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	194
	Pårørende	94	0	6	18
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	89	10	1	83
	dz2(cancerforundersøgelse)	89	11	0	19
	tomt(andet)	83	14	3	116
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	86	12	2	218

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	40
	2-3 besøg	95	4	2	56
	4-9 besøg	94	6	0	82
	Mere end 9 besøg	89	11	0	19
Ugedag	Mandag	90	10	0	30
	Tirsdag	92	6	2	48
	Onsdag	100	0	0	23
	Torsdag	96	4	0	50
	Fredag	97	3	0	33
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	7	0	125
	Nej	98	1	1	80
Søgt information	Har søgt information	92	6	1	77
	Har ikke søgt information	96	4	0	123
Køn	Mand	99	1	0	76
	Kvinde	92	7	1	126
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	1	170
	Udenamtspatienter	94	6	0	34
Alder	0-18 år	93	7	0	15
	19-39 år	95	3	3	40
	40-59 år	90	10	0	61
	60-69 år	96	4	0	50
	70-79 år	100	0	0	26
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	94	5	1	198
	Ikke dansk	100	0	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	5	1	182
	Pårørende	100	0	0	17
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	96	4	0	80
	dz2(cancerforundersøgelse)	100	0	0	19
	tomt(andet)	92	7	1	106
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	95	5	0	205

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	8	8	39
	2-3 besøg	90	6	4	49
	4-9 besøg	72	22	5	76
	Mere end 9 besøg	94	6	0	17
Ugedag	Mandag	84	12	4	25
	Tirsdag	84	9	7	43
	Onsdag	82	18	0	22
	Torsdag	76	20	4	46
	Fredag	91	3	6	32
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	18	5	115
	Nej	91	5	4	75
Søgt information	Har søgt information	81	16	3	75
	Har ikke søgt information	83	12	5	110
Køn	Mand	84	10	7	73
	Kvinde	81	16	3	115
Bopæl	Indenamtspatienter	84	11	6	159
	Udenamtspatienter	73	27	0	30
Alder	0-18 år	71	21	7	14
	19-39 år	82	9	9	34
	40-59 år	84	16	0	56
	60-69 år	75	21	4	48
	70-79 år	88	0	12	25
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	82	13	5	183
	Ikke dansk	83	17	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	14	5	168
	Pårørende	88	6	6	16
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	79	14	7	76
	dz2(cancerforundersøgelse)	94	0	6	18
	tomt(andet)	82	15	3	96
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	82	13	5	190

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	74	22	4	46
	2-3 besøg	85	15	0	62
	4-9 besøg	83	13	4	84
	Mere end 9 besøg	63	21	16	19
Ugedag	Mandag	72	22	6	32
	Tirsdag	74	25	2	53
	Onsdag	92	8	0	24
	Torsdag	85	8	8	53
	Fredag	80	17	3	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	14	6	126
	Nej	82	17	1	94
Søgt information	Har søgt information	76	16	8	88
	Har ikke søgt information	83	15	2	126
Køn	Mand	91	8	1	79
	Kvinde	74	20	6	138
Bopæl	Indenamtspatienter	80	15	4	181
	Udenamtspatienter	82	16	3	38
Alder	0-18 år	81	19	0	16
	19-39 år	71	24	4	45
	40-59 år	71	20	9	66
	60-69 år	91	9	0	53
	70-79 år	88	8	4	26
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	81	15	4	212
	Ikke dansk	71	29	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	15	5	195
	Pårørende	83	17	0	18
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	88	11	1	83
	dz2(cancerforundersøgelse)	90	5	5	20
	tomt(andet)	74	21	6	117
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	80	15	4	220

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	89	8	3	37
	2-3 besøg	91	5	4	57
	4-9 besøg	76	21	3	80
	Mere end 9 besøg	74	21	5	19
Ugedag	Mandag	88	12	0	26
	Tirsdag	85	13	2	46
	Onsdag	91	5	5	22
	Torsdag	76	18	6	50
	Fredag	79	18	3	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	81	15	3	123
	Nej	87	10	3	78
Søgt information	Har søgt information	82	13	5	79
	Har ikke søgt information	85	13	2	116
Køn	Mand	89	7	4	75
	Kvinde	80	18	2	124
Bopæl	Indenamtspatienter	86	11	4	167
	Udenamtspatienter	73	27	0	33
Alder	0-18 år	80	20	0	15
	19-39 år	78	13	10	40
	40-59 år	84	14	2	58
	60-69 år	82	16	2	51
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	92	8	0	13
Modersmål	Dansk	83	14	3	192
	Ikke dansk	88	13	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	177
	Pårørende	82	18	0	17
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	86	13	1	79
	dz2(cancerforundersøgelse)	88	6	6	17
	tomt(andet)	81	15	4	105
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	84	13	3	201

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	10	2	41
	2-3 besøg	89	8	3	61
	4-9 besøg	89	9	1	85
	Mere end 9 besøg	79	5	16	19
Ugedag	Mandag	83	10	7	30
	Tirsdag	86	10	4	51
	Onsdag	95	5	0	22
	Torsdag	89	9	2	53
	Fredag	94	3	3	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	88	9	3	128
	Nej	90	7	3	86
Søgt information	Har søgt information	85	11	5	85
	Har ikke søgt information	91	7	2	123
Køn	Mand	94	5	1	77
	Kvinde	85	10	4	134
Bopæl	Indenamtspatienter	87	9	4	175
	Udenamtspatienter	92	8	0	38
Alder	0-18 år	81	19	0	16
	19-39 år	86	7	7	43
	40-59 år	79	15	6	62
	60-69 år	96	4	0	51
	70-79 år	96	4	0	27
	80 år eller mere	100	0	0	13
Modersmål	Dansk	89	8	3	206
	Ikke dansk	71	29	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	8	4	190
	Pårørende	89	11	0	18
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	95	4	1	84
	dz2(cancerforundersøgelse)	100	0	0	19
	tomt(andet)	81	14	5	111
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	88	8	3	214

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	85	12	4	26
	2-3 besøg	87	13	0	38
	4-9 besøg	78	19	3	59
	Mere end 9 besøg	91	9	0	11
Ugedag	Mandag	60	40	0	20
	Tirsdag	89	11	0	37
	Onsdag	87	13	0	15
	Torsdag	88	9	3	33
	Fredag	92	4	4	24
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	19	4	83
	Nej	93	7	0	59
Søgt information	Har søgt information	89	11	0	53
	Har ikke søgt information	80	16	3	87
Køn	Mand	84	16	0	49
	Kvinde	84	13	3	92
Bopæl	Indenamtspatienter	84	13	2	121
	Udenamtspatienter	81	19	0	21
Alder	0-18 år	100	0	0	11
	19-39 år	74	19	6	31
	40-59 år	86	14	0	36
	60-69 år	83	17	0	35
	70-79 år	84	11	5	19
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	83	15	2	137
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	2	124
	Pårørende	100	0	0	12
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	83	14	3	63
	dz2(cancerforundersøgelse)	82	9	9	11
	tomt(andet)	85	15	0	68
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	84	14	2	142

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	10	90	59
	4-9 besøg	36	64	77
	Mere end 9 besøg	37	63	19
Ugedag	Mandag	17	83	23
	Tirsdag	27	73	37
	Onsdag	15	85	13
	Torsdag	31	69	39
	Fredag	33	67	24
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	32	68	102
	Nej	15	85	53
Søgt information	Har søgt information	35	65	57
	Har ikke søgt information	19	81	93
Køn	Mand	11	89	61
	Kvinde	37	63	91
Bopæl	Indenamtpatienter	26	74	129
	Udenamtpatienter	32	68	25
Alder	0-18 år	30	70	10
	19-39 år	32	68	28
	40-59 år	33	67	46
	60-69 år	28	73	40
	70-79 år	11	89	19
	80 år eller mere	10	90	10
Modersmål	Dansk	28	72	149
	Ikke dansk	0	100	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	28	72	138
	Pårørende	17	83	12
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	29	71	69
	dz2(cancerforundersøgelse)	0	100	12
	tomt(andet)	28	72	74
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	26	74	155

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	55	45	42
	2-3 besøg	59	41	56
	4-9 besøg	41	59	83
	Mere end 9 besøg	72	28	18
Ugedag	Mandag	63	37	30
	Tirsdag	50	50	52
	Onsdag	61	39	23
	Torsdag	49	51	51
	Fredag	42	58	31
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	52	48	120
	Nej	51	49	89
Søgt information	Har søgt information	47	53	83
	Har ikke søgt information	53	47	121
Køn	Mand	56	44	77
	Kvinde	48	52	130
Bopæl	Indenampatienter	51	49	173
	Udenampatienter	53	47	36
Alder	0-18 år	47	53	15
	19-39 år	54	46	41
	40-59 år	47	53	62
	60-69 år	56	44	52
	70-79 år	50	50	26
	80 år eller mere	50	50	12
Modersmål	Dansk	51	49	201
	Ikke dansk	63	38	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	51	49	186
	Pårørende	61	39	18
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	43	57	81
	dz2(cancerforundersøgelse)	75	25	20
	tomt(andet)	53	47	108
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	51	49	209

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	12	42
	2-3 besøg	92	8	61
	4-9 besøg	92	8	85
	Mere end 9 besøg	84	16	19
Ugedag	Mandag	84	16	31
	Tirsdag	92	8	52
	Onsdag	96	4	24
	Torsdag	89	11	53
	Fredag	91	9	35
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	91	9	127
	Nej	90	10	90
Søgt information	Har søgt information	87	13	86
	Har ikke søgt information	93	7	126
Køn	Mand	97	3	78
	Kvinde	86	14	137
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	179
	Udenamtspatienter	95	5	38
Alder	0-18 år	87	13	15
	19-39 år	89	11	44
	40-59 år	84	16	64
	60-69 år	93	7	54
	70-79 år	100	0	26
	80 år eller mere	100	0	13
Modersmål	Dansk	90	10	209
	Ikke dansk	88	13	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	195
	Pårørende	88	12	17
Diagnose	dz1(cancerkontroller)	96	4	84
	dz2(cancerforundersøgelse)	90	10	20
	tomt(andet)	86	14	113
Afdeling i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium, Afd. Z	90	10	217

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 lang ventetid. Hvis akut - oftest ind til tiden. Underligt system med ikke at skulle melde sig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *Der har tit været lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)

 *Jeg synes, der er for lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *Har varieret fra 5-20 minutter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *Ventetiden føles ikke lang, da der er læsestof og drikkevarer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)

 *Den dag jeg skulle opereres, måtte jeg vente i en time.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)


 *Jeg havde ledsager med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)

 *Dårlig info om ventetid. Forståelse for ventetid, men oplys en anslået ventetid i minutter/timer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)

 *Behov for en bedre planlægning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)












 *Lidt ventetid kan aldrig undgås.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

-  *Generel ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Det er lidt ubehageligt at sidde ude på gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Den ene gang skulle jeg efterfølgende til kemoterapi, samt en anden lægesamtale. Uheldigt, idet jeg var blevet lovet, at jeg ikke skulle vente.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Indimellem var der op til 75 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det ville være dejligt at vide, når man kom, at der var en ventetid på så og så mange minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Rar atmosfære. Hyggeligt. Meget godt tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Svært at vurdere (ét besøg).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *To gange var der lidt ventetid. Én gang var der godt en times ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Nogle gange ventede jeg 45 minutter. Andre gange var der ingen ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det var dejligt ikke at vente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)

-  *Nej. Ventetiden var ca. 35 minutter, men lægen undskyldte pænt!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Fin kontakt og respons fra personalet ved eventuel ventetid. Man føler sig ikke glemt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Var indstillet på, at der kunne være ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Et par børnebøger ville lette ventetiden (vi ventede i ca. 40 minutter).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Ventetiden blev tilbragt i rare omgivelser med et hyggeligt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Ud af i alt syv besøg, var der kun ventetid ved de to seneste.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det er TRÆLS at sidde og vente, og at ens partner bliver nødt til at gå, fordi arbejdet venter, og at man ingen har at holde i hånden eller en 'medlytter'.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *I starten tog det ingen tid, og jeg kom til med det samme, men de sidste tre gange har der været lang ventetid og forskellige læger hver gang. Hvert halve år - nu er det 3½ år siden.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Én af gangene blev jeg aldeles glemt. Ventede i over en time trods flere henvendelser til sekretæren.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Der har været en del ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Det må man jo regne med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)



Vi ventede i en time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



God planlægning og beregning af tidsforbrug.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Absolut meget forberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose:

dz2(cancerforundersøgelse)



Nogle af dem havde ikke læst journalen ordentligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Man havde ikke helt styr på den aftale jeg indgik med jer om kvartalsbesøg i to år, men ellers ja.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



De fleste var. En enkelt måtte sidde og se i journalen for at følge med i mine spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Næsten et 'ja'. Kun to gange skulle der lige bruges lidt tid til læsning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



De var rigtig gode at tale med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Hvert besøg hos lægen varer højst 3 minutter. Jeg mener ikke, at den kontrol er ret meget værd.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Når jeg ser bort fra den første samtale med en anden læge, har jeg været fuldt ud tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ikke noget der generede, men jeg var heller ikke ramt af noget alvorligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)














Det var meningen, at der skulle være to læger ved undersøgelsen, men den ene var til møde på dagen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

-  *Når de lige havde to minutter til at læse i journalen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Ikke sidste gang. hun sad og læste i min journal, samtidig med, at hun undersøgte mig. Det tog 3-4 minutter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ja, og der var tid nok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Havde ikke nået at læse journalen før konsultationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Lægen havde ikke fået tilsendt de relevante papirer fra lasercentret sammen med henvisningen til Plastikkirurgisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Sygeplejersker og andre har altid været flinke og smilende. Man føler sig velkommen, og de har altid tid til snak.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Meget forberedte. Gode til at lytte og til at snakke med børn.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Såvel læger som sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Skulle lige selv fortælle, hvad det handlede om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *De havde også fulgt mig på afstand på afdelingen under indlæggelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det var mit indtryk, at lægen vidste, hvad han gjorde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Der blev byttet læge midt i det hele.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



NN, ja!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Den ene sagde én ting, og den anden sagde noget andet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg har ikke oplevet episoder, hvor jeg følte mig utryk eller lignende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ved sårtjek er det ofte den læge, der har vagten og ikke nødvendigvis den man kender bedst.











Respondentens svar: Både og












Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

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

-  *Ja, vi havde en god samtale - både før, under og efter behandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Lægerne kan altid svare på de spørgsmål, jeg har stillet. Nogle gør dog mere ud af at forklare, end andre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Kunne også lytte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ikke meget samtale på de 3 minutters konsultation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Gode oplevelser med seneste læge. Oplever at blive set og hørt, derfor føler jeg trykthed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg følte ikke, at hun havde tid til at lytte til mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ja, man følte sig taget alvorligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Der mangler tid til grundigere information om gener, bivirkninger og senfølger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg føler, at de er kommet let og elegant henover tingene. Spørger man, er det som om, de synes, man er hys.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *De er gode til at give sig god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)

-  *Nogen havde lidt for travlt og gav medicin hurtigt. Andre prøvede virkelig at hjælpe.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Alle på nær én.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ja, de var meget flinke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Føler altid, at der er tid til en snak og til grundige svar ved spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *De fleste lyttede fint. Ved konsultationen i foråret 2005, var operationslægen ret arrogant. Havde ikke talt med ham efter operationen i foråret 2004.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Der var en stor interesse for de tanker, jeg selv havde gjort mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Nej. De spurgte ikke så meget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Forundersøgelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)
-  *På nær én, som var meget arrogant.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Han var meget fortravlet. Det virkede meget ubehageligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *NN, ja!*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Jeg synes ikke, at lægerne altid tager på sig, at de er de fagligt kompetente og vidende personer - kommer nødigt med en anbefaling. Måske er det forståeligt p.g.a. klagementaliteten!

Respondentens svar: Både og












Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde


Diagnose: tomt(andet)

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

-  *De var begge meget behagelige og professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Meget gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Helt afgjort. Meget venlige - lige fra sekretær til skiftende sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *De var alle meget søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *De gør et fint stykke arbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ambulant behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *De var rigtig søde og omsorgsfulde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ved enkelte lejligheder har der været lidt modstridende forklaringer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ja, de havde bare for travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ualmindeligt interesserede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)

-  *Én var fantastisk, og én var virkelig dårlig og skulle ikke have lov til at arbejde med patienter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Har ikke været i kontakt med plejepersonale.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Plejepersonalet gik ud og ind af lokalet. I tvivl om det var meningen, de skulle deltage eller ej.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Meget godt. Det var rart, at der ikke var flere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg mødte ingen fra plejepersonalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Meget tilfredsstillende og utroligt venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Særdeles kompetent.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Skulle selv sige til for at få næsen rensset for blod under hjemsendelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Under indlæggelsen fik jeg udslæt. Personalet indhentede behandlingsmuligheder fra flere steder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Nogle var helt perfekte, andre var mere ligeglade.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Det var dejligt og trygt at have en læge og en sygeplejerske at holde i hånden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)

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


 *Planlægning med respekt for andres tid. Planlægningen er mangelfuld, og der er et stort forbedringspotentiale.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)


 *Der var meget forvirring med lige præcis den del. Jeg var træt og slidt, og brugte en hel dag på at vente på røntgen og prøvetagning. Desuden blev tiden hele tiden ændret, og jeg måtte være alene det meste af tiden, da min mand skulle være ved vores nyfødte baby derhjemme, idet vi ikke kunne forholde os til tiden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)


 *Ja, der er meget ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

 *Under første indlæggelse var der lang ventetid på svar, efter jeg havde fået sprøjtet kontrastvæske ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

 *Både ved røntgen og prøvetagning var der ikke lang ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)

 *Har ikke været i røntgen eller fået taget prøver.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Jeg har ikke fået nogen af delene.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *I forbindelse med indlæggelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)

 *Der er jo ventetid på et hospital, når alt skal skæres ned.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Det var forskelligt fra gang til gang. Nogle gange ventede vi i lang tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



P.g.a. trafikulykke med akut brug for røntgenlæger måtte jeg vente to timer på resultat. Det var en fredag eftermiddag og kan ikke lægges Afdeling Z til last. I grunden et vilkår jeg sagtens kan leve med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Har ikke fået foretaget røntgen eller lignende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Manglede info m.h.t. hvis der skulle gå betændelse i mit operationssår.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ville gerne have haft orientering om bivirkninger i forhold til kemo, primær rekonstruktion, samt smerter og senfølger i skulder og ryg i forbindelse med muskler, der strejker.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Det var særdeles kompetent. Tak for det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ved første besøg blev jeg ikke oplyst om alle varianter af brystrekonstruktionen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg blev orienteret om, at min arm kunne hæve efter operationen, men havde ikke forestillet mig, at jeg ville have så store gener i så lang tid efter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Der var nogle spørgsmål, jeg ikke fik svar på, som jeg først kom i tanker om senere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Min journal var blevet væk, og jeg kunne derfor ikke få svar på undersøgelsen. Måtte få svaret på Onkologisk Afdeling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Svarede meget grundigt på alle spørgsmål - både læger og sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Altid grundig gennemgang. Tid til både spørgsmål og svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Både mundtligt og skriftligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Nej. Jeg fik ikke helt at vide, hvad for en rekonstruktion, der skulle udføres.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Forundersøgelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:

dz2(cancerforundersøgelse)



Tjek af operationsar. Skiftet plaster. Fjernet tråde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Jeg taler udmærket med den læge, der behandler mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Men på en træls måde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



God information. Der kan altid dukke spørgsmål op, men der er også en grænse for, hvor mange informationer man kan rumme, før man lukker af.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg har fået ting at vide i løbet af forløbet, som jeg ikke har været klar over tidligere, og som jeg synes, man kunne have gjort opmærksom på tidligere.











Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

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

-  *Talte kun med lægerne, der behandlede mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Har kun haft kontakt med én læge og én sygeplejerske på samme tid.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Hvor venter man? Ingen modtagelse, ingen reception?!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *De læger, der ikke havde opereret mig, stillede muligheder i udsigt, som ikke kunne realiseres.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *De siger generelt, at det ser fint ud og ikke fejler noget. Det er dem allesammen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ingen vidste, hvad mit videre forløb var.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Læge og sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Har kun talt med to læger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Der var meget stor sammenhæng.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Ja, men det var lidt forvirrende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)



Jeg savnede en kontant udmelding om, at operationen var nødvendig. Brugte for lang tid p.g.a. ønsketænkning om at undgå operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ja, men det kan godt virke frustrerende at snakke med en ny læge hver gang, som ikke har været med til det foregående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Stor ros. Vi har et fantastisk velfungerende sygehusvæsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Særdeles kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Jeg er nu overbevist om, at kræften ikke har spredt sig, selvom jeg har fået nogle pludseligt opståede knuder i skulderen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Har ikke været der før.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Lægen skal læse journalen, inden man kommer ind. (Lidt mere forberedt).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Der har bare været episoder, hvor jeg har haft en tid, og de har glemt at sætte mig på.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Mine ar er blevet meget grimme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ventetiden er for LANG. Efter 14 dage har jeg endnu ikke fået et operationstidspunkt (cancer!!).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fik ikke nok info om genoptræning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ventetiden er lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Kun tilfredshed. Professionel ekspertise. Stor støtte og forståelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Anden operation: lægen gav ikke nok lokalbedøvelse, så der var flere gange, hvor det gjorde vældig ondt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Tilfredsheden er til 13 på karakterskalaen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Utilfreds med, at lægen satte en elev til at sy mit modermærke sammen for tredje gang. Jeg var der for at få det syet PÆNT sammen, ikke for at få det syet grimt sammen for tredje gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Jeg er tilfreds med resultatet indtil nu. Er dog ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg skal have lavet nogle indgreb igen, da mit problem ikke er løst endnu.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Ja, indtil videre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Samlet set har jeg været godt tilfreds med forløbet.









Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år










Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)










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

-  *Der har været en del besvær med at få papirerne sendt til egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ingen problemer bortset fra, at der går nogen tid fra besøg i ambulatoriet og til egen læge modtager journaludskrift.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg har ikke bemærket nogen problemer.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Mangler svar på vævsprøven.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Der har ingen været.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Har ikke haft kontakt til egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Jeg har egentlig ikke fået besøgt min egen læge så meget, da jeg har fået den nødvendige hjælp på Afdeling Z. Er blevet psykisk beroliget, og har fået hjælp til en dårlig skulder, samt til gigtknuder, som jeg troede, var kræft.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg er meget tilfreds.*
Jeg har modtaget et sødt og venligt brev fra den læge, som opererede mit øre, hvor hun gjorde rede for undersøgelsen af vævet, hvad der var foretaget, om kontrol, og om hvordan jeg skal forholde mig.
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)

-  *Egen læge kender selvfølgelig forløbet - derudover kender jeg ikke til nogen kontakt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *De har ikke noget med sagen at gøre.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Blev henvist fra Onkologisk Afdeling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ingen kontakt med egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Henvist fra sygehus.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Var henvist fra lægerne på Kommunehospitalet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Der har været nogen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Har ikke haft nogen opfølgning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det gik hurtigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg har kun været der én gang.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Ingen kommentarer fra min læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)

-  *Ingen kontakt med egen læge i anledning af denne sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ingen kontakt endnu.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Egen læge har været velinformeret om forløbet. Har udtrykt tilfredshed med resultatet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Min egen læge er kun kort orienteret omkring, at jeg ønsker en rekonstruktion af brystet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Nej, men jeg tror, det er fordi, min praktiserende læge ikke har lyst til at blive involveret i min sygdom. Hun henviser til jer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Der har ikke været nogen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Så vidt jeg ved, er der ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Der har ikke været nogen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg har ikke rigtig indtryk af, at der har været nogen kontakt herimellem, men det har ikke haft så stor betydning. Har haft god mulighed for at få fjernet tråde hos egen læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)

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

-  *Under indlæggelsen var der meget forståelse fra sygeplejersker og personale. Hjælp med hårvask og andet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ros. Fordi jeg hver gang har fået en fin behandling. Personalet giver sig god tid til undersøgelse og svar på spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Venlighed, faglighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Ros for den korte ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Fordi lægen var meget bevidst om det, han skulle udføre. De to sygeplejersker var ualmindeligt flinke og påpasselige med deres arbejde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *Alt fungerede godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg synes, jeg har fået en god behandling, og der har altid været tid til at snakke om forløbet, så man har været mere rolig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg mener, at det fungerer godt. Dog har der været nogen ventetid p.g.a. akutte patienter, hvor man ikke fik nogen besked. Men det er vel forståeligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg kan ikke svare på alle spørgsmål, da jeg kun var indlagt et døgn.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)

-  *Fordi jeg følte mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst Diagnose: dz2(cancerforundersøgelse)
-  *En ældre læge behandlede mig meget arrogant.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *De fortjener ros for det, de har gjort for mig. Alle var (er) venlige og meget dygtige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Var indlagt i 1999 for samme sygdom, og er nu i behandling igen. Jeg er blevet opereret, og har været i medicinsk behandling. Jeg har altid følt, at jeg har været i trygge hænder hele vejen igennem min behandling. Derfor topkarakter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Kompetente og behagelige læger med tid til samtale. I forbindelse med operation - særdeles dygtige kirurger. Meget venligt og forstående personale. En rigtig god atmosfære.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Meget tilfreds med afdelingen. Dygtige og behagelige læger og personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *De har alle været meget søde og forstående.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Behageligt personale. Gode venteforhold. Mangler at blive informeret om eventuel ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Afdelingen har været effektiv, og der er aldrig ret meget ventetid. Jeg er kommet der siden 1999.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg var godt tilfreds med behandlingen og informationen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Fordi jeg følte mig meget tryk, og fik en virkelig god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Fordi de har hjulpet mig, og på en god måde har overbevist mig om, at jeg IKKE havde kræft - både ved at sende mig videre, og ved selv at undersøge mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Synes, at personalet var professionelt og imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fordi afdelingen efter min mening fungerer perfekt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Jeg har sammenlagt tilbragt ca. en time på ambulatoriet i forbindelse med en undersøgelse, og derfor har jeg svært ved at bedømme afdelingen. Mit umiddelbare indtryk var positivt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg er blevet godt behandlet hver gang.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fordi jeg er både taknemmelig og glad for den måde, jeg blev hjulpet på. Det var hudkræft i mit venstre øre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Har været godt tilfreds med behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Ide: Uden at man kræver særbehandling, kunne man godt ønske, at der blev 'skelet' lidt til patientens postnummer. F.eks. skal jeg næste gang indlægges på en fredag og først opereres om mandagen, hvilket giver to 'spild-dage'. Den gælder begge veje (patient og hospitalssystemet).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)














Personalet var meget venligt. Der var dog et minus: da jeg blev undersøgt af lægen, blev vi afbrudt, og lægen måtte tage sig af dét, sygeplejerskerne kom med. Forlod også selv rummet et øjeblik.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

-  *Jeg har fået en fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Alle personalegrupper er enestående - lige fra portører til læger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Afslappet og positiv atmosfære.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Sødt og omsorgsfuldt personale, der altid er lydhørt. Læger med det menneskelige aspekt i orden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Som far til en indlagt dreng, har jeg følgende kommentarer:*
- Servicen er på et meget HØJT niveau.
- Rengøring og zoneafdeling mellem operation og sengeafdeling er **ELENDIG**.
- Personalet har særdeles god tid, og der er mange ansatte med lange pauser.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Undersøgelse og behandling var indrettet således, at man gik derfra uden ubesvarede spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Fik en god information.*
Uacceptabelt, at ventetiden var på to år i stedet for ét, som lovet.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Har kun ventetiden at være utilfreds med. Ellers var alt ok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Dejligt at man genkendes, når man kommer.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det fungerede upåklageligt for mit vedkommende. Fik et rigtig godt indtryk. Kom nok heller ikke med alt for store forventninger, men sundhedsvæsenet viste sig langt bedre end sit dårlige rygte.*
Professionel behandling. Venlighed og imødekommenhed.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)


 *Hurtigt behandlingsforløb. Gode læger. Søde sygeplejersker. Sødt plejepersonale. Vi har kun mødt positiv behandling fra alle. Hvis vi har ringet, har vi fået hjælp med det samme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *God, venlig og informativ behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *God behandling. Kompetente læger. God stemning. MEGET ventetid. KAN ALTID BLIVE BEDRE.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Fin behandling. Mindre indgreb. Arret er meget fint nu 14 dage efter. Venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)

 *Jeg er blevet godt behandlet. Har fået god information omkring indgreb og efterfølgende behandling - både vedrørende operation og komplikationer. Har især været glad for plejepersonalet og den stabilitet det giver at have de samme sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Det har været en god oplevelse at komme på Afdeling Z.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Har kun været der én gang, og har kun talt med én læge - derfor.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)


 *Fordi helheden er god, men har få mangler. F.eks. for mange forskellige læger, der ikke rigtig kender til ens baggrund!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *Rart at blive taget pænt imod. Ventetiden er ej heller for lang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)

 *Jeg har intet dårligt oplevet i forbindelse med mine besøg der. Alle har været meget søde og venlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Virker ikke forjaget.

Personalet er venligt og roligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg har ikke erfaring fra andre hospitaler, men Afdeling Z er enestående. Jeg har fuld tillid til, at vi sammen får det bedste ud af dette forløb.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Jeg bliver altid godt modtaget af personalet. Der er en god atmosfære. Man mærker en ro over hele afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fordi jeg følte mig godt behandlet, og jeg synes, der var en god ånd på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Fordi både læger og sygeplejersker gjorde deres bedste, og behandlede mig godt! Men jeg fornemmede, at der var en stressfaktor, som forstyrrede det samlede indtryk.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

dz2(cancerforundersøgelse)



To mislykkede brystimplantater er ikke godt, men den udenlandske læge kunne sit håndværk, så tredje gang lykkedes det.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg har været til samtale med to forskellige læger på Plastikkirurgisk Afdeling. Første samtale var med NN, og jeg må tilstå, at jeg aldrig har været udsat for en lignende behandling af en læge. Det var så grelt, at jeg på et tidspunkt troede, at jeg var med i skjult kamera. Hans adfærd var arrogant, nedladende, ugæstfri, direkte ubehagelig og ubehøvet. Jeg er dybt forundret over, at sygeplejersken ikke skred ind og fik ham stoppet, i stedet for at forholde sig passivt og se beklemmt ud.

Jeg har det sidste år - i kraft af min sygdom - været i kontakt med ca. 25 læger, og har aldrig haft noget at udsætte på nogen af dem. Jeg anser mig selv for at være rummelig, og kan acceptere, at lægen kan have haft en dårlig dag, men dette var en ekstrem oplevelse.

Efterfølgende kontaktede jeg afdelingen, og bad om at blive tilknyttet en anden læge, som på alle måder levede op til standarden og gav mig en god behandling.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fordi der ikke har været noget at klage over, overhovedet. Det er gået som aftalt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Man føler sig altid velkommen, også selvom de havde glemt min tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Alt har været meget velfungerende, undtagen en enkelt sekretær, jeg havde telefonisk kontakt til. Hun var sur og flabet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Bedre ventefaciliteter kunne ønskes.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Ambulatoriet er en effektiv og fleksibel efterbehandlingsgruppe. Behandlet af fagligt dygtigt personale, der altid har været meget venligt og imødekommende.

Jeg har det bedste at sige om Ambulatorium Z.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Jeg synes, personalet var godt, men jeg synes, parkeringsforholdene var uendeligt dårlige. Pladsen i venteværelset var meget trang, og der var ingen garderobe til overtøj.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Mangler skriftlig information om ALLE de forskellige metoder, der er mulighed for at vælge som brystrekonstruktion, samt mere dialog om fordele/ulempes ved de forskellige valgmuligheder, så man ikke vælger i blinde.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ingen ventetid. Søde og flinke mennesker. Smilende og venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Alle - læger, rengøringspersonale, sygeplejersker - er venlige, smilende og giver én god besked. Ja, det er faktisk som om, man er den vigtigste patient, de har på afdelingen.

Foruden de fem stjerner skal de alle have et rigtig stort knus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Det har lige fra første færd været sådan, at det er mig, der står i fokus. Personalet har gjort alt, for at man skulle føle sig hjemme. Afdelingen fungerer godt, og er altid god for en snak. Har tid til mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Flere gange har ingen vidst, hvorfor jeg kom.

Meget rod med tidsreserveringer.

Svarbreve sendt til forkert adresse.

Reoperation samme dag p.g.a. blødning.

Utroligt flinkt personale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Ros for flot arbejde ved min første operation. De virker meget dygtige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Der var stille og roligt. God plads. Personalet var utrolig venligt og hjælpsomt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



De er altid meget søde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Omsorgsfuldt og kvalificeret personale. Venlig og professionel behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Erfaringsgrundlaget er endnu for spinkelt!!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Det havde været bedre, hvis mit sidste besøg i ambulatoriet - kontrol efter operation, samt plan for videre tiltag - var sket sammen med én af lægerne, der opererede mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fire stjerner for den lægefaglige behandling.

Ikke fem stjerner, fordi det virkede noget rodet med plejepersonernes roller. Hvis de skal deltage, skal de ikke gå ud og ind af lokalet, men være til stede både fysisk og mentalt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Gode til at forklare barnet, hvad der skulle ske. Gode til at lytte, og se barnets behov.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)












Jeg følte mig meget tryk og i gode hænder. Man følte, at de virkelig vidste, hvad de snakkede om, og at de var meget opsatte på at gøre deres arbejde godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

-  *Dygtig afdeling med en god og positiv tone både indbyrdes blandt personalet, samt imellem personale og patienter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *De var søde og rare allesammen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Fordi der er for lang ventetid på operationerne.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Plejepersonalet er virkelig godt og alle er søde til at lytte. Men lægen havde tit lidt for travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det fungerer godt. Lægerne kan godt være lidt for 'effektive', så man kommer ud før, man har forstået det hele.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Venligt, hjælpsomt, imødekommende personale. Man føler, at de vil gøre alt, der er muligt for at hjælpe.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Alle har været flinke på afdelingen. Sidste gang jeg var der, ventede jeg over en time. Jeg havde fået lavet tiden om, men det havde kontorpersonalet glemt at rette, så jeg blev glemt. Det var for dårligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Informationen var vildt god.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Der er ingen styr på sagerne. Lægerne ved ingenting. Lang ventetid.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)



Fejl:

- Jeg fik dette skema FØR jeg havde fået svar på min vævsprøve.
- Jeg fik brev om min kræftlidelse på en lørdag.
- Der var vedlagt et brev om yderligere operation, men brevet var med den gamle dato.
- Fik telefonisk oplyst, at jeg skulle komme på et andet tidspunkt end det angivne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

dz2(cancerforundersøgelse)



Mine svar kan nok ikke bruges til så meget. Jeg fik fjernet et modersmærke for fem år siden, og har aldrig været syg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Venlig og god information.

Ingen ventetid.

Hurtig, god og venlig behandling (operation).

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose:

dz2(cancerforundersøgelse)



Læge NN var meget rar at tale med. Han fortalte om operationens (brystrekonstruktion) fordele og ulemper på en meget god måde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg kunne ikke forestille mig det bedre. Alle min behov blev opfyldt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:

dz2(cancerforundersøgelse)



Jeg har kun været til orienterende samtaler. Ved endnu ikke, om jeg bør gå videre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Hurtig og utrolig god behandling. I valget imellem privat og offentligt, vil jeg varmt anbefale det offentlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Efter ca. 4 måneder på hjerteafdelingen på Skejby til en ENESTÅENDE behandling, kan jeg kun bruge samme udtryk om Ambulatorium Z!!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)













Der mangler en stjerne, fordi jeg skulle tale med flere forskellige læger om det samme.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)

-  *Man møder en stor ekspertise, grundighed og flot gennemgang. Flotte resultater. Stor forståelse. Støtte og tid til den enkelte. En rar afdeling med 'smil'.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Venter længe!
Får forskellige oplysninger af forskellige læger!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Flinke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Det er lidt irriterende, at der er nye læger hver gang (undtagen efter operation). Ellers har jeg følt mig tryk og godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Jeg går ud fra, at personalet gør alt, hvad der er mulighed for under de givne omstændigheder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg følte mig fint behandlet, men operationslægen var dog ret arrogant ved konsultationen i foråret 2005.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: dz1(cancerkontroller)
-  *Dejlig oplevelse i 'børnehøjde'. Venligt personale - også overfor søskende. Glad og smilende personale.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Har mødt et velforberedt team af læger og plejepersonale. Samtalerne og behandlingerne er foregået i en venlig og afslappet atmosfære med lune og humor.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg er blevet behandlet godt, og jeg har følt mig tryk. Er blevet godt vejledt af NN, som var min primære læge ved mine besøg (efter eget ønske).*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)
-  *Jeg følte mig velkommen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: tomt(andet)


 *Jeg ved, lægerne gør, hvad de kan, men de er ophængte. NB: det ville være rart, hvis der ikke var så mange forskellige..*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)

 *Er tilfreds. En velfungerende afdeling!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Hurtig skriftlig indkaldelse. Kort ventetid. Venteværelset kunne godt fornyes lidt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)


 *Er altid blevet mødt af et frisk personale, der altid har været imødekommende. Det har hver gang været en god oplevelse at være på jeres afdeling. TAK!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)


 *Gode undersøgelser, men jeg var utilfreds med lægen, der opererede mit modermærke. Han satte en elev til at sy mig, og jeg var der p.g.a. et grimt ar fra tidligere operation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)


 *Jeg er godt tilfreds med mit udseende. Træt af ventetiden i ambulatoriet. Meget træt af, at man ikke får informationer om, at ens læge er rejst, og at en anden overtager. Træt af, at der ikke er en opfølgning.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Jeg er blevet undersøgt/behandlet/plejet af et velfungerende team.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

 *Der er lang tid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)


 *Jeg takker for afdelingens store faglige kompetence og menneskelige indstilling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)

 *Alle har været søde, og de ved, hvad de snakker om.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



For god og hurtig behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Gælder kun forundersøgelsen. Lægen virkede ikke forberedt og informerede stort set ikke om min sygdom. Informerede kun mangelfuldt om behandlingsmuligheder.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose:
dz2(cancerforundersøgelse)



Fik meget fin og kompetent behandling af sygeplejersker. I forbindelse med at trådene blev fjernet, skulle såret tjekkes af lægen. Her havde jeg gerne set, at det havde været dén læge, der opererede. Der var intet skriftligt materiale om, hvordan jeg skulle forholde mig efterfølgende, men jeg blev tilbudt at ringe.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Generelt var jeg godt tilfreds. Langt de fleste var søde, rare og gav en god information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Jeg er blevet behandlet udmærket, dog mener jeg, at ventetiden på at komme i behandling er helt urimelig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



I er gode til dét, I gør. Selvfølgelig sker der fejl, og selvfølgelig er der travlhed, men alt i alt et fint indtryk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Jeg synes umiddelbart, at det var en hurtig og EFFEKTIV snak og undersøgelse, men det gik en del for hurtigt. Jeg havde mange ubesvarede spørgsmål, da jeg kom hjem.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Fordi mine undersøgelser og samtaler med NN har haft stor og positiv betydning for mig. Havde det udelukkende været hos NN, jeg havde været, havde jeg givet fem stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: dz1(cancerkontroller)



Jeg synes, det har været en god oplevelse. Jeg ville dog ønske, at man kunne have lavet tatoveringen samtidig med forundersøgelsen. Det er langt at køre for så lidt, to gange. Jeg synes, det er forkert, at det ikke er operationslægen, man kommer ind til, når man kommer til kontrol efter en brystrekonstruktion.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ingen ventetid. Rart, sødt, imødekommende personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ambulatoriet fungerer godt. Absolut acceptabel ventetid. Venligt og kompetent personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Ingen ventetid. Høj kvalitet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: tomt(andet)



Fordi jeg overordnet har været godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Der har været enkelte momenter, som jeg har været træt af, men samlet set har mit indtryk været godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)



Det er samme personale der kigger/kontrollerer hver gang, det er meget betryggende og positivt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: tomt(andet)