

Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D
Århus Sygehus

3. måling

Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D

Århus Sygehus

3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 420

Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten	11

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	17
3. Ambulatoriets patienter	21
4. Ni spørgsmål om tilfredshed	23
5. Ventetiden i venteværelset	27
6 Stabiliteten i lægekontakten	29
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	31
Litteratur.....	33

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt ambulatoriepatienter på:

Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D, Århus Sygehus

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 fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets 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 bortfaldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke ambulatorier, der er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 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 de 9 spørgsmål, 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

Hvor mange forskellige læger møder patienten 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 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 brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

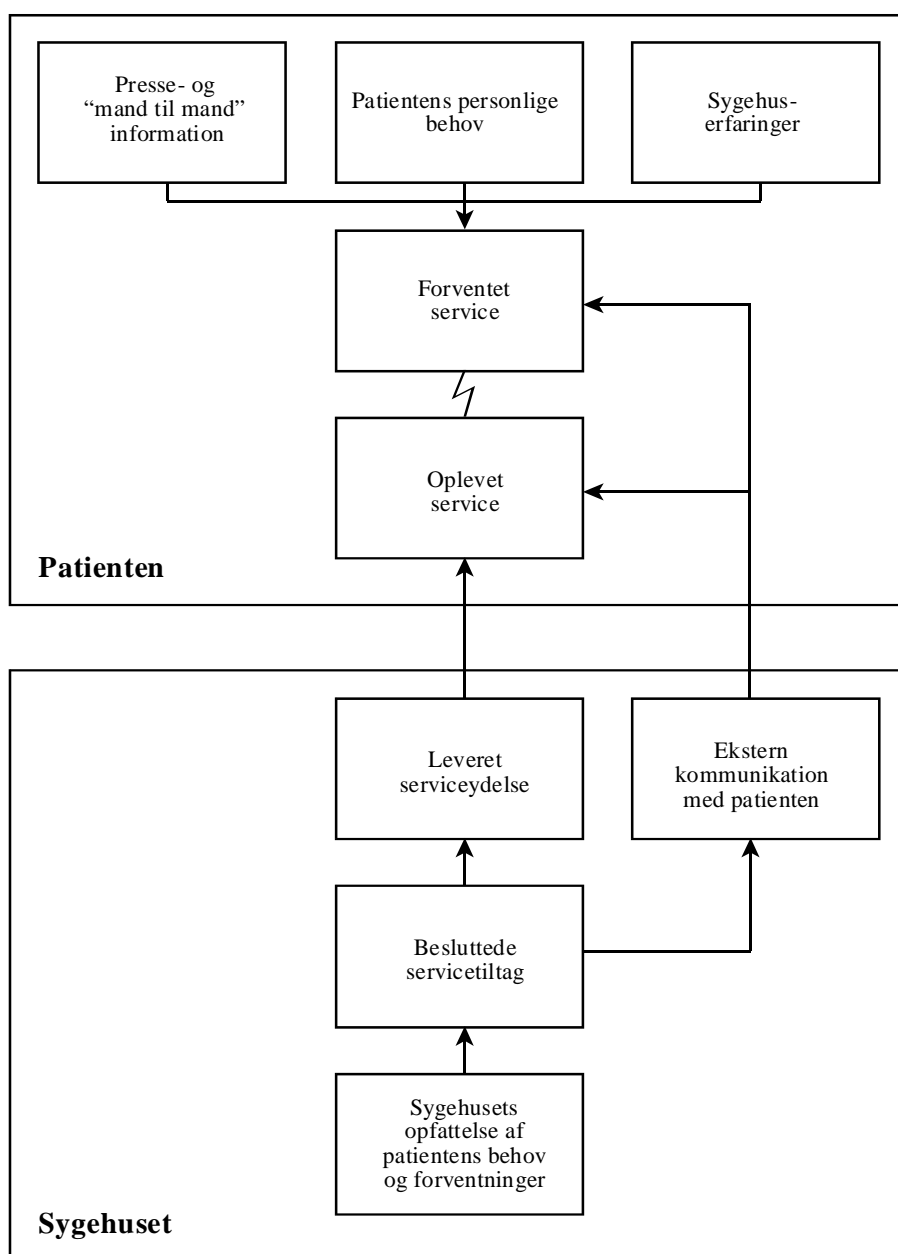
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* 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 *har* 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 fra Kvalitetsafdelingen. 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.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

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, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

Mere om metoden

Før 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 den. 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 successer)
- 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 idé 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 2003

Afdelingens speciale	Dermato-venerologi (hud- og kønssygdomme)
Antal indlagte	1.833
Heraf akut indlagte	206
Heraf planlagte	1.627
Gennemsnitligt antal sengedage	9.691
Belægningsprocent	78,6
Antal senge	31,5
Enestuer	1
Tomandsstuer	10
Tremandsstuer	1
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2 (1 x 7-døgns + 1 x 5-døgns)
Ambulante besøg	27.194
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	15,45
Plejepersonalestillinger	46,61
Lægeseekretærstillinger	16,64
Samlet budgetramme	38,843

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale

Specialet i dermatolo-venerologisk omfatter forebyggelse, diagnostik og behandling af sygdomme i huden samt seksuelt overførte sygdomme. Hudsygdommene omfatter blandt andet hudinfektioner med bakterier, svampe eller virus samt eczemsygdomme, immunologisk betingede sygdomme, bivirkninger fra medicin, godartede og ondartede tumorer, kroniske sårddannelser og hudmanifestationer ved genetisk betingede sygdomme.

Afdeling D er Århus Universitetshospitals Dermato-venerologiske afdeling. Der varetages basisfunktioner, men især lands- og landsdelsfunktioner indenfor specialet. Afdelingen består af et 7 døgn sengeafsnit, et 5 døgn sengeafsnit og et ambulatorium. Ambulatoriet omfatter center for kroniske bensår og laserbehandling. Afdelingens behandlingsafsnit omfatter badeafdeling, lysafdeling og specielle lokaler indrettet til mustinepensling.

Afdelingen modtager såvel elektive som akutte patienter. Intensiv immunsuppressiv og cytostatisk behandling har en væsentlig plads i behandlingen af indlagte patienter. Visse højtspecialiserede behandlinger foregår i samarbejde med henholdsvis Klinisk Immunologisk afdeling, Skejby Sygehus og Radiologisk/Anæstesiologisk afdeling, Amtssygehuset.

Afdelingen har ansvar for uddannelse af medicinske studenter i dermatovenerologi ved Aarhus Universitet og har sammen med Dermatologisk Afdeling, Odense, ansvar for uddannelsen af speciallæger i dermatovenerologi i Vestdanmark

Patientrettede tiltag siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse

Et væsentligt og gennemgående kritikpunkt var de dårlige fysiske rammer. Fra 2002 er afdelingen flyttet til renoverede lokaler på det tidligere Marselisborg Hospital.

For at bedre patientforløb og det tværfaglige samarbejde har afdelingen indført teamfunktion i ambulatoriet og ændret pleje-stabstrukturen i sengeafsnit D1.

Afdelingen har en lang ventetid på patienter henvist til ambulante undersøgelser. Det betyder, at afdelingen ikke kan opfylde servicemålskravene.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	477	287
Alder		
0-18 år	13%	10%
19-39 år	43%	38%
40-59 år	27%	29%
60-69 år	9%	11%
70-79 år	7%	9%
80 år eller mere	2%	2%
Køn		
Mand	45%	42%
Kvinde	55%	58%
Afsnit		
Hudklinikken	42%	41%
Laserklinikken	31%	32%
Hud- og kønssygdomme	27%	26%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 60

Der er udsendt i alt 477 breve til ambulatoriepatienter på

Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D Århus Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 1. januar 2004 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 287 skemaer, svarende til en svarprocent på 60. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

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 selektionskævhed.

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

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 263 svar. (1. gang)

februar 2002 - 260 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. på Dermatologisk Afd. D	260	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Ortopædkirurgisk Afd. E	405	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ambulatorier på Afd. L	216	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	266	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Ambulatorium C	269	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	265	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Reumatologisk Afdeling U	260	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Amb. på Tand-, mund- og kæbekirur.	215	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	192	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Gastroenterologisk Amb. L	103	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	184	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	267	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	225	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Ambulatorium F	222	november 2001	Århus Kommunehospital
Øjenambulatoriet Afdeling J	248	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Ambulatorium D	63	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	225	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Ambulatorium E	208	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	233	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	174	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	169	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Ambulatorium M	121	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkir. Ambulatorium	200	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium P	138	april 2002	Odder Centralsygehus
Amb. på Medicinsk Afdeling M	232	april 2002	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	122	april 2002	Randers Centralsygehus
Gyn/Obs Ambulatorium	212	april 2002	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	183	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	244	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	197	april 2002	Randers Centralsygehus
Ambulatorier på	137	maj 2002	Samsø Sygehus
Børneambulatoriet	19	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	146	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit MD	247	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	184	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	202	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	298	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	258	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	279	februar 2002	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	210	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	180	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	179	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	267	februar 2002	Skejby Sygehus
I alt	8.924		

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.

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 med andre ambulatoriers svar 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 afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen 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 afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers 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, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	263	260	287	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	18%	14%	23%	23%
2-3 besøg	29%	29%	29%	31%
4-9 besøg	31%	38%	34%	31%
Mere end 9 besøg	22%	20%	14%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	13%	17%	10%	41%
Nej	87%	83%	90%	59%
Alder				
0-18 år	7%	12%	10%	9%
19-39 år	45%	39%	38%	22%
40-59 år	30%	28%	29%	33%
60-69 år	9%	10%	11%	17%
70-79 år	7%	7%	9%	14%
80 år eller mere	3%	3%	2%	5%
Køn				
Mand	39%	40%	42%	45%
Kvinde	61%	60%	58%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	81%	76%	74%	90%
Udenamtspatienter	19%	24%	26%	10%
Modersmål				
Dansk	97%	96%	95%	96%
Ikke dansk	3%	4%	5%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	31%	32%	25%	33%
Erhvervsudd./håndværker	24%	18%	22%	27%
Videregående uddannelse	41%	49%	45%	33%
Andet	4%	0%	9%	7%
Søgt information				
Har søgt information	36%	43%	42%	36%
Har ikke søgt information	64%	57%	58%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	95%	90%	92%	90%
Pårørende	5%	10%	8%	10%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.

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

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdomme, 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 ambulant 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. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 287 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	70%	22%	8%	1%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	71%	22%	4%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	78%	15%	5%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	75%	8%	1%	16%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	67%	10%	6%	16%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	70%	19%	8%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	61%	15%	5%	18%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	71%	15%	7%	7%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	42%	9%	12%	37%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.

4. Ni 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 mulig 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 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 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 de 9 spørgsmål 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.

Forskel på patienterne?

Herudover er de 9 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra patienter på
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal ³					
	263	260	287			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	41%	39%	30%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	22%	24%	27%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	21%	17%	20%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	10%	11%	11%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	23%	20%	20%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	37%	27%	28%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	29%	29%	25%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	27%	25%	24%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	28%	23%	33%	23%	11%	39%

¹ Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringsøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

² Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

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 hver af undersøgelsens 9 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

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.

Men 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.

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

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.

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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

TABEL 7. Ventetid på Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D

Spørgsmål: *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		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	262	256	285	8.924	
Ingen ventetid (eller før tid)	20%	27%	28%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	53%	50%	47%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	19%	21%	21%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	8%	3%	4%	5%	1%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *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
	Antal = 52	Antal = 59	Antal = 38	Antal = 47	Antal = 43
Ingen ventetid (eller før tid)	35%	20%	16%	34%	49%
Under 30 minutter	42%	47%	71%	47%	33%
Mellem 30 og 60 minutter	19%	27%	13%	15%	19%
Over 60 minutter	4%	5%	0%	4%	0%

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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</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

Spørgsmål: *Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt på ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	210	214	205	8.924		
Kun en læge	20%	22%	20%	22%	43%	4%
2-3 læger	53%	51%	54%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	26%	26%	26%	27%	0%	71%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D**

Spørgsmål: *Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	204	210	196	8.924		
Ja	23%	20%	27%	21%	3%	49%
Nej	77%	80%	73%	79%	97%	51%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

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.
Kompetencen skal sikres	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <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>

TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulato- rium	"Dårligste" ambulato- rium
	Antal	255	255			
Fem stjerner (enestående)	16%	18%	19%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	61%	60%	62%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	20%	19%	16%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	2%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	1%	1%	0%	6%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

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 “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.

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 afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 11 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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

Herudover er det 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 grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – patienter 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, læggerspektiver 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 helserelevanter 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 var til behandling eller undersøgelse på <_____ambulatorium>
<sygehusnavn> den <_____> .

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

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

***** (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 læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Påørende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

Folkeskole/mellem/real
 Erhvervsudd./håndværker
 Videregående uddannelse
 Andet

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Service- og kvalitetscenteret

Tilfreds med
NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

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? (betraves 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 NN ambulatorium 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 din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

9. Lyttede lægerne til dig 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: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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 samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (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. til 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 fra afdelingen 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	73	14	13	63
	2-3 besøg	77	16	6	79
	4-9 besøg	68	27	5	93
	Mere end 9 besøg	58	34	8	38
Ugedag	Mandag	73	20	8	51
	Tirsdag	73	20	7	59
	Onsdag	66	26	8	38
	Torsdag	77	19	4	47
	Fredag	74	24	2	42
Tidligere indlagt	Ja	62	34	3	29
	Nej	71	21	8	254
Søgt information	Har søgt information	65	27	7	113
	Har ikke søgt information	74	19	7	154
Køn	Mand	65	28	7	118
	Kvinde	74	18	8	164
Bopæl	Indenamtspatienter	70	24	5	209
	Udenamtspatienter	72	15	14	74
Alder	0-18 år	72	17	10	29
	19-39 år	65	27	8	106
	40-59 år	70	21	9	81
	60-69 år	74	19	6	31
	70-79 år	84	16	0	25
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	71	22	7	260
	Ikke dansk	64	21	14	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	75	20	5	65
	Erhvervsudd./håndværker	80	17	3	59
	Videregående uddannelse	66	25	9	119
	Andet	57	30	13	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	24	6	259
	Pårørende	71	8	21	24
Afsnit	Hudklinikken	69	26	5	117
	Laserklinikken	81	10	10	93
	Hud- og kønssygdomme	59	32	9	75
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	70	22	8	285

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	11	6	63
	2-3 besøg	81	18	1	74
	4-9 besøg	65	30	4	92
	Mere end 9 besøg	68	24	8	38
Ugedag	Mandag	86	10	4	51
	Tirsdag	76	21	3	58
	Onsdag	66	32	3	38
	Torsdag	73	20	7	45
	Fredag	75	25	0	40
Tidligere indlagt	Ja	72	21	7	29
	Nej	73	23	4	248
Søgt information	Har søgt information	68	28	5	111
	Har ikke søgt information	78	17	5	149
Køn	Mand	76	17	7	115
	Kvinde	73	25	2	161
Bopæl	Indenamtspatienter	71	24	5	207
	Udenamtspatienter	83	16	1	70
Alder	0-18 år	72	24	3	29
	19-39 år	71	25	4	105
	40-59 år	72	18	9	76
	60-69 år	84	16	0	31
	70-79 år	76	24	0	25
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	74	22	4	254
	Ikke dansk	57	36	7	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	76	22	2	63
	Erhvervsudd./håndværker	78	14	9	58
	Videregående uddannelse	72	26	3	116
	Andet	74	17	9	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	22	4	253
	Pårørende	71	25	4	24
Afsnit	Hudklinikken	70	23	7	118
	Laserklinikken	83	15	2	87
	Hud- og kønssygdomme	68	30	3	74
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	73	22	4	279

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	11	9	64
	2-3 besøg	89	11	0	75
	4-9 besøg	82	12	6	90
	Mere end 9 besøg	61	34	5	38
Ugedag	Mandag	90	8	2	51
	Tirsdag	88	10	2	58
	Onsdag	74	18	8	38
	Torsdag	72	19	9	47
	Fredag	85	15	0	40
Tidligere indlagt	Ja	66	24	10	29
	Nej	82	14	4	249
Søgt information	Har søgt information	79	15	5	112
	Har ikke søgt information	82	13	5	149
Køn	Mand	83	13	4	117
	Kvinde	80	15	5	160
Bopæl	Indenamtpatienter	79	17	4	206
	Udenamtpatienter	88	7	6	72
Alder	0-18 år	90	3	7	29
	19-39 år	79	15	6	105
	40-59 år	78	17	5	77
	60-69 år	81	19	0	31
	70-79 år	88	8	4	25
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	82	15	4	255
	Ikke dansk	86	7	7	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	11	2	64
	Erhvervsudd./håndværker	78	14	8	59
	Videregående uddannelse	79	18	3	116
	Andet	86	5	9	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	16	4	254
	Pårørende	92	0	8	24
Afsnit	Hudklinikken	77	17	6	117
	Laserklinikken	85	10	4	89
	Hud- og kønssygdomme	80	18	3	74
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	80	15	5	280

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	4	2	45
	2-3 besøg	94	6	0	65
	4-9 besøg	84	15	1	82
	Mere end 9 besøg	92	6	3	36
Ugedag	Mandag	80	20	0	40
	Tirsdag	91	7	2	56
	Onsdag	89	11	0	28
	Torsdag	95	3	3	38
	Fredag	91	9	0	34
Tidligere indlagt	Ja	88	8	4	26
	Nej	89	10	1	213
Søgt information	Har søgt information	85	13	2	95
	Har ikke søgt information	91	8	1	129
Køn	Mand	86	13	1	100
	Kvinde	92	7	1	137
Bopæl	Indenampatienter	89	10	1	178
	Udenampatienter	90	8	2	60
Alder	0-18 år	71	29	0	21
	19-39 år	90	8	2	88
	40-59 år	91	7	1	67
	60-69 år	100	0	0	31
	70-79 år	82	18	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	89	10	1	217
	Ikke dansk	86	7	7	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	9	2	58
	Erhvervsudd./håndværker	90	10	0	52
	Videregående uddannelse	91	8	1	96
	Andet	89	11	0	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	9	1	219
	Pårørende	84	16	0	19
Afsnit	Hudklinikken	88	10	2	105
	Laserklinikken	90	9	1	68
	Hud- og kønssygdomme	91	9	0	67
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	89	10	1	240

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	9	11	56
	2-3 besøg	82	13	5	61
	4-9 besøg	80	12	7	82
	Mere end 9 besøg	81	13	6	31
Ugedag	Mandag	80	17	2	41
	Tirsdag	85	10	6	52
	Onsdag	83	10	7	30
	Torsdag	83	10	7	41
	Fredag	89	6	6	36
Tidligere indlagt	Ja	76	20	4	25
	Nej	81	12	7	214
Søgt information	Har søgt information	81	13	6	94
	Har ikke søgt information	82	11	7	131
Køn	Mand	82	11	6	97
	Kvinde	79	13	8	140
Bopæl	Indenamtspatienter	81	13	6	175
	Udenamtspatienter	81	10	10	63
Alder	0-18 år	71	29	0	24
	19-39 år	82	10	8	89
	40-59 år	79	10	10	67
	60-69 år	84	10	6	31
	70-79 år	84	11	5	19
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	82	12	6	219
	Ikke dansk	50	25	25	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	11	7	57
	Erhvervsudd./håndværker	81	10	8	48
	Videregående uddannelse	82	11	7	100
	Andet	80	10	10	20
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	12	7	223
	Pårørende	69	25	6	16
Afsnit	Hudklinikken	80	16	4	100
	Laserklinikken	81	10	9	77
	Hud- og kønssygdomme	81	10	10	63
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	80	13	7	240

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	72	21	7	61
	2-3 besøg	79	13	8	77
	4-9 besøg	69	26	4	91
	Mere end 9 besøg	68	13	18	38
Ugedag	Mandag	82	12	6	50
	Tirsdag	75	17	8	59
	Onsdag	63	21	16	38
	Torsdag	75	18	7	44
	Fredag	72	21	7	43
Tidligere indlagt	Ja	76	17	7	29
	Nej	71	20	8	249
Søgt information	Har søgt information	68	23	8	111
	Har ikke søgt information	75	16	9	152
Køn	Mand	76	17	7	116
	Kvinde	70	21	9	162
Bopæl	Indenamtspatienter	71	21	8	207
	Udenamtspatienter	76	15	8	72
Alder	0-18 år	72	24	3	29
	19-39 år	64	24	12	103
	40-59 år	79	15	6	80
	60-69 år	87	10	3	31
	70-79 år	72	12	16	25
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	74	19	7	258
	Ikke dansk	67	25	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	14	8	64
	Erhvervsudd./håndværker	75	19	7	59
	Videregående uddannelse	67	24	9	117
	Andet	78	17	4	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	71	21	8	256
	Pårørende	78	9	13	23
Afsnit	Hudklinikken	73	18	9	117
	Laserklinikken	75	19	7	91
	Hud- og kønssygdomme	68	24	8	72
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	72	20	8	280

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	6	3	33
	2-3 besøg	88	13	0	64
	4-9 besøg	70	23	7	91
	Mere end 9 besøg	56	28	17	36
Ugedag	Mandag	86	14	0	42
	Tirsdag	88	10	2	52
	Onsdag	68	18	14	28
	Torsdag	72	19	8	36
	Fredag	66	31	3	35
Tidligere indlagt	Ja	61	36	4	28
	Nej	77	17	6	204
Søgt information	Har søgt information	75	18	8	91
	Har ikke søgt information	76	18	6	127
Køn	Mand	77	16	7	98
	Kvinde	75	20	5	134
Bopæl	Indenamtspatienter	74	20	6	176
	Udenamtspatienter	79	14	7	57
Alder	0-18 år	78	17	4	23
	19-39 år	70	24	6	88
	40-59 år	77	15	8	65
	60-69 år	86	11	4	28
	70-79 år	80	15	5	20
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	77	17	6	213
	Ikke dansk	75	25	0	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	72	23	6	53
	Erhvervsudd./håndværker	78	16	6	49
	Videregående uddannelse	77	18	5	96
	Andet	79	11	11	19
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	20	6	213
	Pårørende	86	10	5	21
Afsnit	Hudklinikken	72	21	8	102
	Laserklinikken	78	19	3	68
	Hud- og kønssygdomme	78	16	6	64
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	75	19	6	234

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	9	7	54
	2-3 besøg	80	11	9	75
	4-9 besøg	75	20	5	88
	Mere end 9 besøg	63	29	8	38
Ugedag	Mandag	79	17	4	48
	Tirsdag	81	12	7	57
	Onsdag	67	17	17	36
	Torsdag	74	14	12	43
	Fredag	74	26	0	39
Tidligere indlagt	Ja	69	28	3	29
	Nej	77	15	8	236
Søgt information	Har søgt information	72	21	7	107
	Har ikke søgt information	80	13	7	143
Køn	Mand	72	19	9	112
	Kvinde	80	14	6	153
Bopæl	Indenamtspatienter	76	17	8	199
	Udenamtspatienter	79	15	6	67
Alder	0-18 år	93	4	4	27
	19-39 år	71	20	9	99
	40-59 år	77	14	9	78
	60-69 år	81	16	3	31
	70-79 år	71	24	5	21
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	78	15	7	244
	Ikke dansk	54	38	8	13
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	13	3	62
	Erhvervsudd./håndværker	74	16	11	57
	Videregående uddannelse	75	17	7	110
	Andet	73	23	5	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	16	8	244
	Pårørende	82	18	0	22
Afsnit	Hudklinikken	69	22	10	115
	Laserklinikken	86	11	4	84
	Hud- og kønssygdomme	78	15	7	68
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	76	16	7	267

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	5	14	37
	2-3 besøg	76	9	16	45
	4-9 besøg	60	16	24	62
	Mere end 9 besøg	59	15	26	27
Ugedag	Mandag	85	3	12	33
	Tirsdag	70	11	19	37
	Onsdag	69	19	12	26
	Torsdag	53	17	30	30
	Fredag	65	12	23	26
Tidligere indlagt	Ja	64	23	14	22
	Nej	68	13	19	156
Søgt information	Har søgt information	58	19	22	72
	Har ikke søgt information	72	11	17	100
Køn	Mand	56	19	26	70
	Kvinde	75	10	15	108
Bopæl	Indenamtpatienter	65	14	21	136
	Udenamtpatienter	77	12	12	43
Alder	0-18 år	83	17	0	18
	19-39 år	61	15	25	61
	40-59 år	64	13	23	56
	60-69 år	79	16	5	19
	70-79 år	61	11	28	18
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	68	13	19	159
	Ikke dansk	58	33	8	12
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	9	9	46
	Erhvervsudd./håndværker	58	15	28	40
	Videregående uddannelse	57	16	27	63
	Andet	78	11	11	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	66	15	20	163
	Pårørende	81	6	13	16
Afsnit	Hudklinikken	69	14	17	87
	Laserklinikken	75	15	11	55
	Hud- og kønssygdomme	53	13	34	38
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	67	14	19	180

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	16	84	73
	4-9 besøg	31	69	85
	Mere end 9 besøg	37	63	38
Ugedag	Mandag	26	74	39
	Tirsdag	24	76	42
	Onsdag	35	65	20
	Torsdag	23	77	35
	Fredag	28	72	29
Tidligere indlagt	Ja	33	67	24
	Nej	26	74	172
Søgt information	Har søgt information	31	69	80
	Har ikke søgt information	23	77	104
Køn	Mand	29	71	83
	Kvinde	25	75	112
Bopæl	Indenamtspatienter	25	75	144
	Udenamtspatienter	31	69	52
Alder	0-18 år	20	80	15
	19-39 år	31	69	72
	40-59 år	29	71	62
	60-69 år	13	87	23
	70-79 år	24	76	17
	80 år eller mere	40	60	5
Modersmål	Dansk	26	74	183
	Ikke dansk	14	86	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	24	76	41
	Erhvervsudd./håndværker	19	81	47
	Videregående uddannelse	30	70	81
	Andet	50	50	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	27	73	180
	Pårørende	20	80	15
Afsnit	Hudklinikken	31	69	88
	Laserklinikken	14	86	59
	Hud- og kønssygdomme	35	65	49
Ambulatorium i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	27	73	196

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	59
	2-3 besøg	82	18	79
	4-9 besøg	80	20	91
	Mere end 9 besøg	78	22	37
Ugedag	Mandag	88	12	52
	Tirsdag	75	25	56
	Onsdag	73	27	37
	Torsdag	83	17	46
	Fredag	90	10	42
Tidligere indlagt	Ja	79	21	28
	Nej	82	18	247
Søgt information	Har søgt information	80	20	109
	Har ikke søgt information	84	16	152
Køn	Mand	82	18	114
	Kvinde	81	19	162
Bopæl	Indenamtspatienter	81	19	208
	Udenamtspatienter	84	16	69
Alder	0-18 år	79	21	29
	19-39 år	81	19	104
	40-59 år	82	18	78
	60-69 år	87	13	30
	70-79 år	84	16	25
	80 år eller mere	86	14	7
Modersmål	Dansk	82	18	255
	Ikke dansk	79	21	14
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	17	63
	Erhvervsudd./håndværker	79	21	58
	Videregående uddannelse	83	17	119
	Andet	86	14	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	19	253
	Pårørende	91	9	23
Afsnit	Hudklinikken	80	20	115
	Laserklinikken	89	11	89
	Hud- og kønssygdomme	77	23	73
Afdeling i alt	Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	82	18	277

Bilag 3. Patienternes kommentarer

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 oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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.

Kommentarer til

Hudklinikken

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Vi kom kl 8.00 til aftalt tid, og kom først til en time senere.

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



I gang ventede jeg længe.

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



Nogle gange ventetid i 10 min.

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



Ingen.

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



Det er jo ikke til at finde ud af hvornår det er ens tur. En god måde med et nummer.

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



Første gang ventede jeg cirka 1½ time.

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



Generelt overholdes tiden, der har maximum været 5-10 minutters ventetid.

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



Jeg var skrifteligt indkaldt på datoen, men var desværre ikke registreret i computeren. Derfor var der ingen tid til mig.

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



Helt ok.

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



For lang ventetid.

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



Kun en gang har jeg ventet længe (1 time), på grund af forsinkelse - og her blev der undskyldt, og så var det jo ok (laser klinikken).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg bliver lidt irriteret, hvis en ventetid strækker sig udover mere end cirka 20 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Det er for længe at vente, når det er jer selv der lægger tiden for besøget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Hver gang jeg skulle vente, ventede jeg højst 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Små børn er glade for legetøjet, og det er rart med kaffe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Der var for mange.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De var klar over hvad jeg fejlede, og hvilke behandlinger jeg havde været igennem. De var også godt inde i min nuværende behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Skulle læse journal mens man ventede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget-

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Aneede ikke noget om grunden til henvisningen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mit problem var af kosmetisk art - de blev ved med at tale om det som om jeg var bange for at det skulle være kræft, hvilket jeg ikke var.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Selv et lille indgreb som ikke var aftalt, blev klaret i flot stil.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kunne godt have været mere/bedre forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke altid! Det generelle indtryk er, at skiftende læger har brugt maximum et par minutter på skimming af journal.

Respondentens svar: Både og







Alder: 40-59 år Køn: Mand



NN virkede yderst kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Meget forstående overfor min hudsygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Når det er forskellige læger, kan de ikke være forberedt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *2 forberedte, 1 uforberedt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har ved de 2 seneste besøg haft samme læge (hvilket jeg bad om), og det var værdifuldt at føle sig genkendt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg mener de skulle starte med testen samme dag.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Læge 1: Ikke forberedt. Følte jeg skulle være min egen læge. Lægen kunne ikke huske min tilstand fra gang til gang.*
Læge 2: Meget velforberedt.
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Nogle er, men andre har aldrig set på papirene, så man skal fortælle en masse hver gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Man skal gentage hele historien, når lægen er skiftet ud.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Han vidste lige hvad jeg skulle igang med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Når man får ny læge, ved han for lidt, da journalen er stor, og der nok ikke er skrevet nok detaljer sidste gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Overhovedet ikke, men jeg har også en sjælden sygdom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Men de havde alt for travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Var mere optaget af tidligere forløb end det aktuelle problem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg gjorde udtrykkeligt klart at mit problem var af kosmetisk art - følte lægen brugte mig som et interessant eksempel, som turnuslægen/praktikanten (??) skulle se.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget omhyggeligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Følte ikke at jeg blev taget alvorligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lidt hurtigt en gang imellem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



De fleste, men ikke alle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Han fik mig til at føle, at mit problem ikke var stort nok til behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



I langt de fleste tilfælde. Lægerne virker meget kompetente, lyttende, og i nogle tilfælde, med uddybende dialog til følge.

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



Og gav mig gode råd.

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



De har for travlt til at lytte.

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



De lyttede, men omfanget af interesse kender de kun selv.

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



Ja, ved de seneste besøg.

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



De forstod ikke mine vitser.

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Læge 1: Nej, var mere interesseret i at sende mig til blodprøver. De spørgsmål jeg stillede var han meget tvivlende overfor.

Læge 2: Bestemt lyttende.

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



Man føler sommetider man skal ud af døren, inden man er kommet ind.

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



Det var meget vigtigt for dem, at jeg skulle fortælle hvad jeg vidste, og han viste stor interesse.

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

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



Mange var sure, og havde ikke tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



100 procent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De var bestemt fagligt kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Blev flot informeret om, hvad der skulle foregå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mandlig sygeplejeske fantastisk god.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Sygeplejesker og laboranter er meget imødekommende, og virker særdeles kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Nogle af dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Venlige, lyttende, gode til at forklare. Jeg har indtryk af høj faglig viden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De fleste gange har de måtte stikke 3 gange for at få en blodprøve.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Da jeg blev akut indlagt beroligede de mig, for jeg var lidt ked af det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Uheldig oplevelse i forbindelse med priktest. Lang ventetid og uprofessionel behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

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



Det var godt nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der er tit og ofte lang ventetid for at få taget blodprøver.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der kan være lang ventetid til blodprøvetagning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Nogle gange ventetid 10 min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Tiden i lysboxen blev meget lang, på grund af at rørene ikke er skiftet meget længe. Før 2 x 8 min. Nu 2 x 40 min (stående).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst



Kun med transport når man bor i en anden by. Ventetiden er lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Sygeplejersken kunne ikke finde lægen, så jeg måtte vente yderligere 10-15 minutter, efter jeg var blevet kaldt ind.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Eventuel ventetid har været meget kort.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Helt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var ingen kaffe.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Uheldig oplevelse i forbindelse med priktest. Lang ventetid og uprofessionel behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

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



Ingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Blev smurt med LPL og er bange for at jeg ikke kan tåle det (stor plamage ved såret som ellers var i bedring).

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fik for mange usammenhængende oplysninger, og blev ikke informeret om fremtidig behandlingsforløb/planer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægerne er altid 100 procent forberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Bagefter er der altid et eller andet simpelt jeg ikke fik spurgt om. Lægen skulle måske fortælle kort om det produkt jeg bruger. Hvor længe skal det bruges og så videre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kunne være rart med noget skriftligt, da der er mange fremmedord, som man hurtigt glemmer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Var meget forvirret da jeg gik.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Første gang meget fint. Anden gang en sød ung læge, der selvfølgelig var helt uforberedt, da jeg ikke var ventet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Laboranten fortalte ikke nok om ,hvad hun gjorde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efterbehandlingen kunne min mor ikke klare selv.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



De var meget hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Men jeg har selv glemt at spørge, om jeg skulle stoppe med behandling med salve ved påbegyndelse af MTX. Fik det opklaret ved at ringe til NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har jeg en sygdom?

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Læge 1: Nej. Måtte selv læse om bivirkninger og gøre opmærksom på det. Bivirkninger var blandt andet for højt blodtryk. Går til kontrol hver 6. uge. Sygeplejesken konstaterede for højt blodtryk, målte det 2 gange, og jeg fik besked på at ligge på en briks. Da blodtrykket var steget rimeligt meget kontaktede hun læge 1. Lægeseekretæren vendte tilbage med recept på blodtrykspiller, jeg havde blandt andet spørgsmål om, jeg skulle have en ekstra kontrol, efter jeg var begyndt med blodtrykspiller. Det vidste lægeseekretæren ikke, men hun syntes bare, at jeg skulle vente til om 6 uger, hvor jeg havde en ny tid. Jeg gik derfra og var meget frustreret, syntes 6 uger var lang tid, da jeg havde fået en recept i hånden med nye piller, uden at vide bivirkninger og hvad for højt blodtryk indebærer. Det resulterede i at jeg forlangte en anden læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke nok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Hvis ikke spurgte jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Måtte ringe om fornyelse af recept, da der var udskrevet for lidt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes faktisk, at jeg fik så meget information, at jeg næsten ikke kunne rumme mere. Men det er jo kun godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Forskellig behandling fra gang til gang.

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



Jeg har kun været hos en læge og har altid været tilfreds.

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



De andre læger kunne ikke se i journalen hvad pågældende læge havde tænkt sig med hensyn til uventet forandring af sygdommen.

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



2 af de 3 læger jeg har haft sagde ikke det samme.

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



Nogle sygeplejere siger det ene, andre det andet.

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



Tjæresalisyl vaseline. Fik at vide at i direkte sol skulle jeg gå med hat - senere fik jeg at vide at det ikke havde været 100 procent nødvendigt!?!

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



Kun en kontakt.

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



Ikke hver gang.

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



NN havde en teori om at der måske var tale om 2 samtidige lidelser, da billedet var atypisk. Yderligere undersøgelse skulle afdække dette. Det forventer jeg svar på. Jeg fik recept på hydrocortison, som jeg kunne prøve.

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



Der er altid hjælp at hente, når man har brug for det.

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



Der var ingen sammenhæng!

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Jeg snakkede mere eller mindre kun med en person.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Lige nu hvor der kun er en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Føler sig som en forsøgsperson, der bliver spist af med diverse mediciner uden der bliver gået i dybden. Personalet er for presset tidsmæssigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har ingen behandling fået.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



For overfladisk og for bedrevidende,

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



100 procent, for det hjælper at komme hvor de har 100 procent forstand på det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Bortset fra irritationen over at skulle stå så længe i lysboxen. Efter min mening en meget dum måde at spare penge på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst



Meget meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er blevet behandlet rigtigt godt. Alle sygeplejerskerne har været MEGET hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Manglede bedre information, og hvad jeg skulle gøre når jeg kom hjem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Da sygdommen ikke kan helbredes (endnu), er jeg ikke tilfreds.

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



Kan godt få den følelse, at der ind i mellem er handlet 'lidt i blinde'.

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



Jeg har ingen ny aftale med ambulatoriet, men er fortsat uafklaret med hensyn til hvad jeg fejler. Jeg kontakter min hudlæge med hensyn til videre forløb.

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



MEGET!!

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



Ingen bedring ved mit kløe.

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



Helt perfekt.

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



Men det er simpelthent for svært at få en tid. Der er for meget pres på det ambulatorie, og for kort åbningstid. Engang måtte jeg melde afbud på grund af sygdom, og kunne først få en ny tid 3 måneder senere, hvilket gjorde at behandlingen måtte startes forfra. Frygteligt ærgeligt og jo spild af de kræfter og ressourcer der allerede havde været sat ind.

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



Jeg troede, der var frit sygehusvalg!

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Efter lægeskift ja. Læge 2 har givet mig mere ro og tillid til Marselisborg Hospital. Jeg er meget glad for at have fået NN, da han har givet sig tid til at høre om de frustrationer jeg havde, og jeg har fået en god forklaring på min behandling og mit liv med eksem. De første 6 måneder var drøje psykisk, jeg brugte meget energi mellem mine kontrolbesøg. Jeg gik derfra med ubesvarede spørgsmål, og var i tvivl om den behandling jeg fik var korrekt. Læge 1 var meget usikker, og jeg havde ingen tillid til ham.

Jeg vil aldrig glemme en kommentar fra læge 1, da jeg spurgte hvad der skulle ske, når jeg stopper med sandimum neoral, som jeg kun må tage i maximum 2 år, af hensyn til bivirkninger. Lægen svarede, at så må vi bare håbe, at der er kommet noget nyt på markedet til denne tid. Da følte jeg, at jeg var en prøveklud, og at lægen ikke vidste, hvad han skulle stille på med mig. Læge 1 har været meget tvivlende, først var det helt sikkert eksem. Da jeg spurgte om det kunne være nælde feber, afviste han det, men inden jeg gik ud af døren, var han overbevist om at det var en nælde, som han udtrykte sig. Jeg har haft meget lyst til at droppe Marselisborg Hospital, men da min egen læge og hudlæge ikke ville tage ansvaret, har jeg ikke andre muligheder, da jeg desværre er blandt de 5 procent, som har den værste eksem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Vanskeligt at få en tid indenfor rimelig ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde











De sagde at jeg skulle tilbage til arbejdet, og det er et dårligt erhverv for mit eksem. Så der er allerede kommet noget igen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *Der er ingen sammenspil. Her hvor jeg bor siger de at sygdommen kender de ikke, og jeg må tage kontakt til sygehuset, og det er ikke rart når man har brug for hjælp.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *I høj grad.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Praktiserende læge har ikke modtaget oplysninger angående medicinering, opfølgning med blodprøver og har generelt ikke været en del af behandlingsforløbet. Har været patientens opgave at formidle oplysninger fra Dermatologisk afdeling videre til egen læge, hvilket fører til misforståelser og forglemmelser, da patienten ikke er uddannet læge og ikke kender behandlingen af pågældende sygdom og opfølgning deraf.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Aktuelle problem opstået i juni 2003 - fået tid i januar 2004.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det var min egen læge der henviste mig til hudklinikken, det var jeg meget glad for. Det var ikke læge NN i Randers, hvor jeg gik til kontrol. Han sagde at han ikke kunne gøre noget. Så gjorde min egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det var mig selv der bad om at komme på hudklinikken.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Dårligt/uacceptabelt. Min læge havde på egen opfordring henvist mig - vidste åbenbart ikke at i ikke behandlede patienter af kosmetiske grunde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har 3 gange spurgt hvorfor mit ansigt var omkranset af en kraftig rødme. Jeg spurgte om det var på grund af buggistråler. Har aldrig fået et svar.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg er tilfreds med det lille glade smil og venlighed, når man ved at de har travlt hele dagen lang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Glemmer at sende referat til læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Min nye læge kender ikke noget særligt til mine besøg hos jer. Men nu er der jo også fint styr på mit eksem. Ellers skal jeg nok inddrage min egen læge herom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen opfølgning fra egen læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min egen læge er ikke med i det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



På ambulatoriet fik jeg oplyst navnet på en deodorant jeg skulle bruge. Det kunne min egen praktiserende læge ligeså godt have oplyst mig om, og dermed sparet min tur til Århus, og fridag fra arbejde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er ikke den umiddelbare fornemmelse jeg har, da egen læge ikke altid ved, hvad der er sat igang af behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Anden læge henviste til hudklinikken, efter 10 måneder med egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har ikke talt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Egen læges sygeplejeske skiftede forbindelse første gang, og sørgede for en sygeplejeske en gang om dagen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har fået den hjælp jeg skal bruge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Et bedre sammenspil mellem praktiserende læge og afdelingen, kunne have sparet mig for yderligere 1½ månedes ventetid, tid og transport.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Aner ikke om min læge får løbende underretning om mit forløb.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Egen læge har ikke modtaget resultat den første måned efter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg kan ikke få svar på hvad jeg fejler, nu har det stået på snart et år, og jeg er ikke blevet bedre. Jeg har ment, jeg er forsøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



MEGET FINT at vi fik en tid til akut behandling, efter lægens telefonopringning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min sygdom kommer ofte pludseligt, og en akut tid hos jer er en by i Rusland. Så mangler min læge en orientering fra jer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Behandlingen er god. Personalet dygtighed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Er tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Nu er det godt med en læge, men før var det dårligt. Jeg kan ikke give stjerner, for det er først nu vi har en læge, og det er godt. De andre satte en i en behandling som man ikke kunne få heroppe i Thy, og meget dyrt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg traf en læge og sekretær med megen venlighed og lune og omhu. Men ventetiden fra henvisning til konsultation er for lang.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi hvis man kommer til aftalt tid kl 8.00 og først bliver kaldt ind en time senere. Lægerne er flinke, kommer med forbedringer og nye forslag til min sygdom, og de lytter til hvad jeg har at sige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Fordi jeg altid har været tilfreds. De har alle været meget søde ved mig.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Mange læger man møder der er usikre, vil gerne give os noget vi har prøvet før, mange cremer. Har prøvet alt undtagen Klimobeh. Mangler stadig endelig diagnose.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Telefon tiden er alt for kort (12.30 - 13.00). Umuligt at træffe konsulterende læge Har dog haft positive samt negative oplevelser med kontakt til andre læger. Meget positivt at opleve en læge der er engageret, negativt at møde arrogant og ligegyldig holdning ved anden læge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har været inde hos mange forskellige læger, og det går meget hurtigt for nogle af lægerne.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er meget søde og forstående mennesker der arbejder der. Altid glade.

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



Tilfreds med det hele.

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



Lægerne var gode til at forklare om sygdommen, og jeg var meget tryk da jeg tog hjem.

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



Lidt mere venlighed allerede ved modtagelsen kunne ønskes, og at lægen lyttede mere til patientens erfaring med sygdommen.

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



God behandling. Da jeg havde brug for dem hurtigt var de der.

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



Hvis jeg giver 5 stjerner er der ikke noget at forbedre, derfor kun 4.

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



Det meste kører ganske glidende, og der udvises fleksibilitet.

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



Fordi lægerne altid er 100 procent forberedte, og man skal kun vente 10 min, og personalet altid er smilende.

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



God behandling.

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














Meget professionelle og dygtige medarbejdere.

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



Fordi det de lavede virkede.

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

-  *Jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Utroligt sødt og kompetent personale, som altid har tid til at lytte.
Minus gamle rør i UVB lysbehandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst
-  *Hvis jeg ikke var kommet på klinikken ved jeg ikke hvordan jeg havde set ud idag.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg endelig har fået svar 'hvad der er i vejen med mit ben'.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De virkede bestemt fagligt dygtige - kunne blot ønske at de havde læst min egen læges henvisning, eller bedt min læge uddybe den, hvis den var mangelfuld.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *På grund af at jeg oplevede en meget fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Nogle enkelte læger var ikke orienterede nok om mit tilfælde, og een læge direkte kort for hovedet!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Prøver alt for at finde årsagen på min hudsygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *4 forskellige læger. Ingen af dem har nogensinde kigget mig i hårbunden trods brug af nizoral i 14 måneder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun mødt venlighed og fik svar når jeg spurgte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



For mange forskellige læger, samt for lang ventetid både i klinikken og laboratoriet 'blodprøver'.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Da min sygdom iøjeblikket ligesom har stabiliseret sig, er det som om lægerne ikke har interesse i at give nogen information. I sommeren 2003 rejste jeg til århus for at tale med en læge i 3 minutter - det er utilfredsstillende.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg blev behandlet godt. Jeg har lært at tage eksem i opløbet og holde det nede. Selvom der er travlt på klinikken, så er der ingen stress hos sygeplejerskerne. Lægerne kan godt virke lidt forfløjne, men sådan er læger nok. For jeg kan jo ikke klage over dårlig behandling. Jeg er fuldt tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Smilende og venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er for dårligt at når man skal til kontrol om 3 måneder, man ikke kan få en dato og tid med det samme, men bliver bedt om at ringe om en måned, da EDB systemet ikke kan se 3 måneder frem.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Et meget lyttende og informerende personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var ingen særlig ventetid, og behandlingen var kompetent. Hvis det der havde været smørebrød og sjusser, havde i fået 5 stjerner

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har endnu ikke oplevet lang ventetid, lægen virker interesseret i at hjælpe, og virker til at have god tid til konsultationen. Så alt i alt har jeg været ganske godt tilfreds med hudklinikken.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde





Fik væsentlig bedre information end gennem seneste 10 år hos egen læge.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Det kan jeg ikke rigtigt svare på lige nu. Jeg har kun været der en gang, men jeg fik indtrykket af at de vidste hvad de spugte om, og hvad de ville gøre, og var flinke og rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand


 *Fem er for mange, tre er for få.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand


 *Der burde være mere tid til patienten. For travlt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


 *Er godt tilfreds med kontakten til hudklinikken, både fagligt og menneskeligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand


 *Fordi jeg følte, det er meget, meget fint.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


 *Man føler sig meget velkommen. De er gode til at smile til en, og bruge den tid det tager, hvis man er i tvivl.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har mødt en meget engageret læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Meget fint resultat efter første konsultation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Det vil være meget ønskelig at have en fast læge som følger forløbet, og ikke konstant skiftende læger. Det vil nok i det lange løb være tidsbesparende og mere konstruktivt, da man slipper for at fortælle sygdomsforløbet hver gang. Så bedre planlægning vil være en god ide.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Meget flinke læger, sygeplejesker og andet personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Personalet var imødekommende, og var klar over hvad de snakkede om. Lægerne var gode til at informere, hvis man spurgte. Generelt er personalet søde og imødekommende og så videre.

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



Så kort tid var det kun ventetiden som generede mig.

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



Jeg har kun været der denne ene gang - derfor ikke den store indsigt.

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



For god behandling.

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



Mange års hudproblemer, er bragt ned til et niveau, hvor der stort set ingen gener er. Og med meget begrænset opblussen. Samtidig en kur når det blusser op, som løser problemet på 1-2 dage. Fremragende, og en stor hjælp.

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



Tilfreds med læge og sygeplejeske. Men jeg brød mig ikke om, at der var både sygeplejeske og lægesekretær med ved konsultationen. Der var for mange mennesker om mig.

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



Personalet var søde.

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



Fordi jeg fik en god behandling.

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



Godt tilfreds - er stadig i behandling.

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



God behandling ved alle besøg.

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



Mangelfuld hjælp til efterbehandling af sår i pande.

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



Fordi jeg har været fuldt ud tilfreds med hele forløbet.

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



Jeg var meget tilfreds.

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



Fordi jeg er tilfreds med behandling, sammenhæng og ventetiden.

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



Fordi der altid er hjælp at hente, når man har brug for det.

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



Ganske enkelt fordi min søn har fået en god behandling af hr NN.

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



Der var nogle af lægerne, der var lette at forstå.

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



Jeg kunne ikke give 5 stjerner, da personalet i skranken på hudklinikken altså har en arrogant fremtoning og kontaktforn. Det tilsvarende personale på laserklinikken er til gengæld venligt og imødekommende. Her bliver man også kaldt ind ved sit eget navn, mens man på hudklinikken får et nummer, og bliver kaldt ind som for eksempel '568'! Temmeligt tåbeligt, og helt ude af trit med tiden!!!

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



Fordi jeg kun har været tilfreds med behandlingen.

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



Uforklarede og ubesvarede spørgsmål giver ikke megen lyst til ros.

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



Højt fagligt niveau. Venlig og imødekommende adfærd fra alle, også ved telefonerne. Ventetiden trækker en stjerne fra.

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



Jeg har kun været hos jer en gang.

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



Jeg er altid blevet godt behandlet af alle på klinikken.

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



Afdelingen var god nok, men mere natmad er tiltrængt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Jeg har gået på Marselisborg Hospital hver 6. uge de sidste 18 måneder. Jeg skal hver gang have en ny tid om 6 uger, det kan ikke lade sig gøre, på grund af at de ikke har lægernes vagtplan. Det er besværligt, da en ny tid bliver tilsendt, og jeg ingen indflydelse har på tiden, der i forvejen er meget begrænset, og passer enormt dårligt til folk der arbejder. Jeg får max dosis i medicin, og har derfor brug for at kontakte afdelingen akut, det er meget svært. Der er i alt 1 time om dagen, hvor det er meget svært at komme igennem, der findes jo ingen skadestue for akutte patienter. Der burde være en dag om ugen med lang åbningstid. Her i Januar er jeg blevet henvist til en måling af nyrefunktion på Kommune Hospitalet. Jeg fik tilsendt en folder om undersøgelsen, på folderen står der at jeg skal møde i bygning 6 og 10. Jeg var i tvivl om hvor jeg skulle starte, så jeg ringede på det vedlagte telefon nummer. Det tilhørte en privat person. Jeg valgte at møde op i bygning 10, og der var de meget uforstående. En venlig sygeplejeske ringede, og det viste sig at det var i bygning 3, og at denne folder aldrig skulle have været udleveret.

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



Negative oplevelser: Journal væk i lang tid. Billeder var ikke i journalen til næste besøg. Ved akut tidsbestilling er det svært at få en tid hurtigt.

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



Meget fin behandling af doktor og af sygehuset.

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



Rimelig sans for humor. For lidt tid afsat til samtale. Manglende psykologisk sans. Lidt selvhøjtidelig læge.

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



Fordi jeg ikke kan få et svar, og har prøvet både salve og tabletter på skift.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Behandlingen fin, men for lang ventetid inden man kan komme til behandling (for eksempel 2 måneder).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik de informationer jeg havde brug for, og jeg havde kun en sygeplejerske, hvilket er kanon. Men alle er bare så forstående og venlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg får den behandling jeg forventer.







Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til

Laserklinikken

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Der var desværre lang ventetid da der var dobbeltbooket hele dagen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fra jeg kom til jeg gik, gik der ca 1 time. Det er flot da jeg både var til forundersøgelse, fik taget billeder + blev behandlet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var sket en fejl således at lægerne var blevet dobbeltbooket, og havde 2 patienter til en patients tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Patienten er 6 måneder gammel, og det kan være svært at 'holde hende hen' for længe af gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ventet 10-20 minutter, dog sidste gang 0 min. I et ambulatorium kan uforudsete ting ske, og ventetid under 30 minutter må altid være acceptabelt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventede i højst et kvarter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi ventede lidt, men det var ikke særlig lang tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Der gik under 10 minutter i venteværelset, den ene gang jeg har været der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det er ikke godt når patienten er 1½ år, at lade vedkommende vente så længe - det gør lægebesøget besværligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Første gang var ventetiden længst cirka 45 minutter, de efterfølgende gange ventede jeg cirka 10 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Første gang kom vi ind før tid. Anden gang ventede vi kun kort tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ventertiden blev ekstra lang og generende, da så mange nærmest blev proppet ind i et meget lille rum - venteværelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



For lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventetiden har begge gange været på under 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har haft generende ventetid i venteværelset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde













Har været ok, bortset fra seneste besøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Lægen var dygtig og professionel, men han havde meget travlt. Det kørte vist lidt på rutinen den dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Og det var flot når de var så pressede som, de var.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Talte med læge ved 1. konsultation. Fik ikke svar på min bekymring om generel hårvækst på store dele af kroppen kan være tegn på at noget alvorligt kan være galt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Jeg har mødt en læge en gang og kun ved 1. besøg. Der var ikke noget at være forberedt på.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ved andet besøg startede lægen forfra som ved første besøg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Vidste noget om hvorfor JEG var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev vist ind og snakkede lidt med lægen om behandlingen, før vi gik igang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Den ene gang manglede min journal, og den anden gang vidste sygeplejersken ikke, hvilken styrke af laser hun skulle bruge, så hun gjorde det cirka efter hendes egen mening.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Måtte have en ekstra læge ind for at bedømme det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Journalen blev læst sammen med mig!! Efter jeg var kaldt ind.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det gik meget hurtigt og godt. De vidste hvad der var i vejen, og gav gode svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Særdeles godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Da jeg mødte lægerne, var de venlige mod mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Talte med læge ved 1. besøg, og skulle følges af sygeplejeske i forbindelse med hårfjernelse. Ved 2. besøg skulle jeg selv spørge til blodprøvesvar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det kunne være rart, hvis det er den samme læge, der følger behandlingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



NN har kun givet mig behandling en gang. De har aldrig taget billeder af min næse, Udenamthospital har taget billederne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kommer der angående hår i ansigtet, så der er ikke så meget at tale om.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der skulle afprøves noget, så der skulle undervises.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Der var ikke tid. Lægen var stresset den stakkels mand.

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



De formåede at holde en god kontakt selvom de var stressede.

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



Helt i orden, men der var ikke noget.

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



Det var tydeligt at lægen ikke hørte helt efter.

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



Lyttede til mine ønsker og spørgsmål.

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



Efter at have ventet et år på at komme til - er det meget utilfredsstillende ikke at stille spørgsmål vedrørende min søns sygdom - det var der ikke tid til, sagde lægen!

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



De spørgsmål jeg har haft, har jeg fået et tilfredsstillende svar, så jeg ikke har været i tvivl.

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



Det ar jeg kom for at få behandlet, besluttede de, at de ikke ville gøre noget ved. De besluttede i stedet at behandle et helt andet ar, som jeg havde fået at vide, man ikke kunne gøre noget ved, før der var gået mindst et år. Der var på det tidspunkt gået cirka 3 måneder.

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



Meget. Flinke mennesker.

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



Virkede ikke som om de var interesserede. Kun i journal.

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



Der var kun en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



I allerhøjeste grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Ja selvfølgelig. Da jeg drøftede mit problem ansigt til ansigt, var lægen forsigtigt lyttende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Meget dygtige.

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



*Nogle sygeplejesker har virket yderst kompetente, andre vel blot som man kan forvente!
En enkelt lidt 'forretningspræget'.*

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



*Der var en sygeplejeske, som bare ville have det overstået, så efter behandling skulle jeg
altid sige, hvor der manglede at laserbehandles.*

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



Ikke haft behov, da jeg ikke har været indlagt.

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



Ok.

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



Begge gange ja, men fik forskellig anvisning i brug af creme.

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



Meget.

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



Meget viden havde de om sagen.

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



*De virker lidt ligeglade. Jeg har 2 timer frem og tilbage i rejsetid. En kop kaffe ville
være ok.*

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



Dette mærkede jeg ikke meget til.

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



Meget imødekommende og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har fået et godt indtryk af, at plejepersonalet var gode og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen JA. Vi har ikke haft kontakt med andet plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Bliver kun behandlet af læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Fotograferingen gik MEGET hurtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventede lidt oppe ved fotografen, og lidt da jeg kom tilbage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Lidt ventetid hos fotografen - men ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var rimelig lang ventetid - men ikke direkte generende!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Var ved fotograf begge gange. Da kom vi til med det samme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg sad og ventede over 1½ time, inden jeg kom ind.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Behandling med fotodynamisk team kræver åbenbart 2 timers ventetid i behandlingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Da jeg skulle have taget blodprøve, var der lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fotograf: Lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg blev sendt til fotografering, ventede forgæves, da ingen fotograf var til stede på det tidspunkt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Første gang jeg var i ambulatoriet, skulle der tages billeder af fotografen, hvilket var under al kritik. Det var svært at finde fotografen, og han var der ikke da man fandt stedet!! Ingen skiltning om hvor han var. Dårligt venteværelse, nærmest ingen! Da jeg havde siddet på et loftskammer et stykke tid, som blev brugt på at hjælpe en ikke dansktalende familie, som slet ikke forstod, kom han dog!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Men det gik noget stærkt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der er vel altid noget der bliver glemt. Som patient glemmer man nok også selv nogle spørgsmål, der er så mange ting hovedet skal rumme (1. gang).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget fin info. Vil dog gerne vide lidt mere om fremtidig behandling hvis denne slår fejl.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Særligt har nogle sygeplejersker været rigtig gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



God information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg var selv inde på internettet for at finde oplysninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Det var først anden gang, jeg fik at vide at man kunne få bedøvelse, hvilket kunne have været rart første gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Har nogle spørgsmål nu, som jeg ikke fik stillet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Henført til den dårlige kommunikation med lægen - havde en følelse af, ikke at have fået de nødvendige oplysninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand




Jeg var nød til at spørge.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Synes ikke jeg fik nok information om hverken behandling eller bivirkninger. Måtte ringe nogle dage efter for information om bivirkning, og det var næsten umuligt at komme igennem. Ringede flere dage i streg!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Først 3. gang fik jeg noget at vide. Kunne jo bare selv spørge, men lægen fortalte af sig selv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De var søde til at fortælle om det.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Dette var godt, men jeg vidste meget om den selv.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har søgt, og ville have undersøgt og behandlet mit ansigt, og fik kontakt med ambulatoriet.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ville gerne have haft blodprøvesvar automatisk ved læge, samt information om hvilke blodprøver og hvorfor.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik en meget god og grundig forklaring.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Det er jo småtingsafdelingen og jeg ved en del i forvejen, så ja. Men jeg tror også at for en 'lægperson' ville det have været helt i orden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har jo kun snakket med en læge - så den er lidt svær at svare på.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Nogle gange sagde sygeplejerskerne noget forskelligt, og det virkede lidt forvirrende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg talte kun med en.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De havde hver deres mening, og det var lidt svært at forstå.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Altid den samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Talte nu ikke med flere end 1-2 stykker sammenlagt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg talte kun med en.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ja selvfølgelig. Da jeg har gået til hudlæge og forklaret alt sammen, gav han mig en henvisning til Århus sygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lægen havde en anden og sjusket placering af laserhovedet. Sygeplejersken var klart mere ens i procedure og mere grundig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg talte kun med 1 læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det er forskelligt fra læge til læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Kun talt med 1 læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



En kvindelig læge frarådede brugen af en bestemt creme, mens næste gang jeg talte med en mandlig læge, skulle jeg bare bruge cremen. De havde divergerende meninger om denne creme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Bortset fra at det var noget mere ubehageligt, end der blev lagt op til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været til samtale og ikke andet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har fået poser under øjnene efter anden behandling (4 uger siden).*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Vorten lever stadig i bedste velgående. Hvis skyld er det mon?*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Første gang fik jeg sprøjtet noget i arret (det ar jeg slet ikke var kommet for), da han mente det var 'tykt'. Det har vist sig at der blev sprøjtet for meget i, så arret nu i stedet går helt ind i hin hud, hvilket ikke er specielt kønt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Mere tilfreds end jeg havde forventet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Forskellige områder min 'sygdom' blev behandlet på! Grundig/ikke så grundig!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget tilfreds. Flinke og rare mennekser, der kunne hvad de skulle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Dette var første gang, jeg har været hos jer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lidt mere smidighed fra receptionen, da jeg ønskede ændret tidspunkt for efterkontrol.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg fik laserbehandling ved første behandling. Ved anden behandling var fodvorten forsvundet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



MEGET tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja selvfølgelig. Jeg ville behandle min hud, og mit ansigt var dårligt. Nu er min hud glat og blød.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har endnu ikke set nogle resultater.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Er blevet værre, så jeg er ikke tilfreds.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Indstillingen på laseren er forskellig fra læge til læge. Det virker som om de hver især prøver sig frem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *Fra egen læge sendte henvisningen gik der kun 2 dage før vi fik brev fra afdelingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Han skrev en henvisning og jeg blev indkaldt!!!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Manglede oplysning fra min egen hudlæge til laserklinikken.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *I troede, at jeg var henvist af speciallæge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke været til hudlæge, siden jeg startede på behandlingen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den praktiserende læge indgave først en henvisning efter armen var 'vredet om'. Tak for det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Lægen gav henvisning, ellers har der ikke rigtigt været noget. Det var der ikke behov for.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er blevet sendt til jer fra udenamtssygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min egen praktiserende læge har givet mig bilag, og henvist til Århus sygehus.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke været ved egen læge efter ambulatoriebesøget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Har ikke haft kontakt med den henvisende læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Går stadig til behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg ved ikke om der har været sammenspil med min læge, da jeg blev henvist af en hudklinik.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde












Foreløbigt er det mellem ambulatoriet og mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Det er en menneskelig fejl at dobbeltbooke, så jeg synes ikke at det for en enkelt gang skal stå dem til last. Jeg får bare svar på de spørgsmål jeg ikke nåede næste gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har indtil nu kun været der 1 gang. Det kunne være interessant at udfylde skemaet, når mine behandlinger engang er afsluttet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de alle er meget engagerede, fagligt enormt dygtige og man fornemmer afsnittet som aldeles velfungerende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Selvom der var lang ventetid var lægerne fattede, opmærksomme og informerede. Og det synes jeg var meget flot, da de jo faktisk var i en presset situation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alt i alt er det super positivt at komme til afdelingen med min datter. Mangler bare lidt info om fremtidsmulighederne for netop hende (behandling - udvikling af sygdom etc).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Henvendte mig flere gange før 1. konsultation for at få svar på noget de tilsendte informationsfoldere ikke belyste. Jeg fik afslag på at komme til at tale med specialist/læge. Sekretæren henviste hver gang til vedlagte informationsfolder. SURT.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *På grund af den gode læge som vidste hvad hun havde med at gøre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået en god behandling, alle har været imødekommende, lydhøre og professionelle. Men det skulle helst ikke være 'enestående' i vores sygehusvæsen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået 1 behandling, og jeg kan ikke se nogen forandring endnu. Jeg skal have 2-3 behandlinger i alt.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Behandlingen har forbedret mine ar. Det var det vigtigste. Ventetiden er for lang til undersøgelserne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Svært at svare på da jeg kun har haft en behandling, så der er jo ikke så meget at sammenligne med.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Utrolig sød, kompetent, dygtig læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er min mening at man ikke internt havde kommunikationen på plads. Ved mit 3 besøg havde man dobbelt booket lægen, som naturligt ikke kunne følge den lagte tidsplan, og derfor ikke var til stede i behandlingen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg synes at jeg er blevet behandlet meget godt. Har intet at kritisere.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har ikke været nogen ventetid. Behandlingen gik hurtigt. Jeg fik en ny tid med det samme. Grunden til at den ikke fik 5 stjerner er at jeg har haft 3 forskellige læger til at behandle mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kompetent og engageret læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Indtil nu har de gjort hvad de kan, og jeg har fået en god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der har været nogle ændringer i forbindelse med fremmødedatoer. Der har været forskellige sygeplejersker til hver behandling. Venlig betjening.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Fordi centeret er godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der har ikke været lang ventetid, og lægerne var søde.

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



Venligt personale.

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



Fordi jeg blev behandlet godt, og der ikke var 'rod' i noget, det gik som det skulle.

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



Alt forløb fint, ikke megen ventetid. Det gik næsten så hurtigt, at man ikke nåede at finde på spørgsmål. De kom først senere.

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



Fordi der er venlige læger - personale, og kort ventetid. Der mangler lige at man kan 'trække' en kop kaffe efter en lang køretur, når man kommer.

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



Den lange ventetid i venteværelset - man var ikke på forhånd bekendtgjort med dette, selvom alle på klinikken vidste at der var dobbeltbooket på alle tider. Kommunikationen med lægen blev dårlig, som følge af hans manglende tid - det er ikke optimalt at starte et behandlingsforløb med kommentaren - kun korte spørgsmål, jeg har ikke tid!

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



Jeg synes at jeg blev taget godt imod, men der skal generelt lyttes mere til patienten.

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



For lidt information - havde ikke tid til at besvare spørgsmål.

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



Tidsplanen blev overholdt. Alt gik hurtigt. Alle var flinke og venlige.

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



Venligt personale - trods at behandlingen af fodvorten ikke hjalp!

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



Hurtig professionel behandling, Valide svar på konkrete sag.

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



Jeg har fået en god behandling. Og personalet har været hjælpsomme og finke.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der blev sprøjtet for meget væske ind i mit ar, og den anden gang var det en dame, som mente at arret var for rødt, så hun besluttede at give det laserbehandling. Det er nu 1½ måned siden - og det har aldrig været så grimt som nu!!! Jeg fik laser i så stort et område, at jeg nu har et ar, der er dobbelt så stort, som det jeg kom med.

Mangler mere personlig interesse for den enkelte patient...

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg kunne godt tænke mig at have den samme læge hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sammenlignet med tilsvarende behandling jeg havde modtaget tidligere, på et andet hospital, var denne ikke så skånsom, og også mere ubehagelig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg giver 3-4 stjerner. Det er fordi, at når man er i narkoseafdelingen, ikke kan få noget at spise, det kan man ovre på sengeafdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Fordi jeg synes det er god behandling fra laserklinikken.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Professionel behandling. Venteværelset er lille, kedeligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Velforberejede og positive læger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



God besked om alt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Venlig betjening/behandling.

Effektiv behandling af 'sygdom'.

Hurtig behandling af 'sygdom'.


Flot ny afdeling i laser, hurtig at komme til og fra.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Rigtigt dejligt personale, men venteværelset er utroligt kedeligt. Virker lidt uindbydende.*


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

 *Førstegangsbesøg en venlig modtagelse af sygeplejerskerne, som er meget søde og hjælpsomme. Men mest af alt den professionelle behandling af lægerne.*


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

 *Generelt fin behandling.*

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

 *Tit venter man, og det tager lang tid i lægeverden til undersøgelser med mere. Men her gik det hurtigt og professionelt. Over al forventning. Enestående.*


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

 *Behandlingen er ok og virker. For mange forskellige læger. Ingen information om behandling og bivirkninger. Føler sig lidt som et forsøg.*


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

 *På grund af det lille venteværelse til så mange personer.*


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

 *Jeg blev behandlet godt, og med kort ventetid før behandling.*

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


 *Dette var godt indtil videre, men jeg kan ikke forstå, at jeg skal vente 5 måneder på næste behandling, da NN sagde 3 måneder.*

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

 *Jeg fik en god information fra læger og personale, samt en god behandling. Derfor de positive svar.*

Ventetid ved ankomst må man nok forvente.

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

 *Har været i langvarig behandling. Det antal behandlinger jeg var stillet i udsigt, er overskredet med 110 procent!!! Nyt udstyr er nu taget i anvendelse, og det lover godt. Måske 2 behandlinger tilbage. Til dato udført 11. Lovet 5, og 2-3 tilbage.*

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



Ris for manglende smidighed i receptionen ved ændring af tid, derfor kun 4 stjerner.

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



Jeg er blevet behandlet pænt. Og jeg har ikke været ude for nogen form for ventetid.

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



Fordi jeg i hele forløbet blev godt behandlet af samme læge, og havde en god oplevelse.

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



Fornemmelsen af at lægen tog mig alvorligt.

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



Alt i alt har afdelingen været meget velfungerende i forhold til de tidligere afkrydsninger. Det noget mere kritisable er ventetiden op til konsultation første gang (knap 6-8 måneder).

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



Som forældre til en lille pige der nu i cirka 7 år er blevet behandlet for 'jordbærmærker', har vi stor tillid til klinikkens personale.

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



Tilfreds med behandlingen. For lang ventetid fra henvisningstidspunkt.

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



Jeg er kommet på klinikken 2 gange, og anden gang var vorten væk. Det var positivt, derfor 4 stjerner for god behandling (laser og menneskeligt).

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



Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg har fået. Det var betryggende at møde de samme kompetente mennesker.

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



Kører bare på skinner.

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



Fordi personalet virker til at vide hvad de laver. Personalet har været flinke og imødkommende.

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



Er vældig tilfreds med behandlingen, og synes at der er styr på tingene. Tog individuelle hensyn i forhold til tidsaftaler, så jeg forsømmer mindst muligt i skolen.

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



Behageligt og informativt personale.

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



Meget imødekommende plejepersonale, der har været forstående og venlige, men vi har altid været spændte på hvilken læge det var, og hvilken udsigt der er for behandling.

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



Vi fik en god kompetent behandling og vejledning.

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



På grund af at det er blevet værre, så jeg synes at de skulle have stoppet behandlingen for længe siden. Så må det blive til en plastikoperation, for det ser farligt ud. Smerter mig meget.

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



Forløbet har været godt, behandlingen ser ud til at virke.

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



God og grundig forklaring.

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




Jeg er godt tilfreds med behandlingen.

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




Jeg mener at de gør det så godt de kan.

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

 *Trods ny læge hver gang - jeg har nok været hos jeg 4-5 gange siden 2001. Synes jeg har fået en god behandling, og har været tryk ved de forskellige lægers kompetance! Dog utilfreds med ventetiden hos fotografen.*


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

 *Ind i mellem synes jeg, at sekretæren gerne må være lidt mere diskret, når hun spørger til sygdommen (epilering i ansigtet).*


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

 *Var der 1 gang, og det var godt. Enestående kan jeg ikke sige efter kun 1 gang.*


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

 *Et pænt og lyst sted. Man føler sig velkommen.*


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

 *Jeg har været meget glad for oplysningen og behandlingen, jeg har fået på laserklinikken.*

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

 *Jeg har ikke oplevet noget dårligt - jeg har kun været der en gang, og der skal flere omgange til, før jeg kan bedømme resultatet.*


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

 *Jeg er generelt meget tilfreds med behandlingen, men føler mig nogle gange som en prøveklud ved de yngre læger, som måske bare skulle fortsætte den behandling, som enten en overlæge/professor/1. reservelæge har iværksat. NN er altid meget sød og venlig.*


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

 *Virker forstående og nærværende.*

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

 *En i alle henseende venlig og professionel indsats fra personalet.*











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

 *Det har været godt og behageligt de 3 gange min søn har været til vortebehandling. Faktisk ingen ventetid når vi kom, det er en god tur i bil fra Ålborg, så ville det jo være træls hvis man skulle vente.*

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

Kommentarer til
Hud- og kønssygdomme

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Det er lidt svært at vide, hvor længe man skal regne med det tager, så det er svært at planlægge andet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Det er for lang tid, og ja, selvfølgelig er det generende. Vi venter alle på det samme - svar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg bryder mig i det hele taget ikke om at vente.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kaffen kompenserer for meget!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Havde ikke som udgangspunkt fået udleveret nummer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Der var ventetid, men ikke mere end man må påregne. Selvfølgelig ville det være rart uden ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ventetid på 45 minutter er for længe. Der kunne evt. oplyses ventetid ved ankomst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Selvfølgelig er en ½ time generende, men det mere end opvejes af, at man kan møde, når det passer én. Det giver en frihed, som er meget vigtigere end nedsat ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Meget ventetid og særdeles uinspirerende venteværelse. Kunne godt bruge mere interessant læsestof.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Har været ude for, at lægerne ikke har givet besked om behandling videre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg er utilfreds med, at journal på kroniske hudsygdomme bliver blandet med kønssygdomme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Når der har været studerende med, er jeg nogle gange blevet 'glemt' at blive spurgt, om jeg havde noget imod det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg tror ikke altid, at de har læst journalen, inden jeg er kommet ind.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var heller ikke meget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



For det meste!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Nogle gange fik man fornemmelsen af, at man bare skulle ekspederes hurtigt ud.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ja, der var kun én af de læger jeg har mødt, som var uinteresseret og ikke undersøgte mig ordenligt, hvilket resulterede i endnu et besøg i hvilket man fandt noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Minus 1.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



De fleste er meget omsorgsfulde og hjælpende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Nogle forskellige læger med i de fleste tilfælde - meget engagerede og faglige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Forskellige svar fra læger. Forskellig længde af frysning fra de enkelte læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Kompetencemæssigt svært at vurdere sygeplejerskerne, men lægerne OK. Har mødt én fortravlet og lidt sur sygeplejerske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Rutine.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Dejlige søde og dygtige sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



For det meste meget smidigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der har været et par gange, hvor der er gået over én time inden jeg kom ind.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Til blodprøve var der lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Første gang var der lidt ventetid, da jeg skulle have taget blodprøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ved at flytte mig fra en stol til en anden, virkede det som om, I forsøgte at 'nedsætte' ventetiden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

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

 *Har fået feber efter en frysebehandling uden at have fået at vide, at det kunne ske.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Og har altid kunnet spørge og fået fine svar.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det gik en lille smule for stærkt til at jeg kunne have tid til at kapere de informationer jeg fik af lægen - og så komme med de spørgsmål jeg havde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Mange ting måtte jeg selv finde ud af hen ad vejen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Informationen har været varierende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De jeg ville have og spurgte efter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lige bortset fra 1. gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Udmærket.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der var meget stor forskel på, hvem det var man talte med og graden af info man fik.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Nej, ikke altid. Forskellig info både mht. selve behandlingen og tidsbestilling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



De var enige om sygdom og smitterisiko. Men behandlingen var lidt forskellig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeps.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*En af de sidste læger, jeg har set, har brændt mig så hårdt, at jeg har fået grove ar.
Minus info om sårbehandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Ved ikke rigtig om behandlingen virker som den skal, om der er lange udsigter eller
hvad. Jf. manglende info.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



For mange forskellige læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Diagnose endnu ikke stillet! 2 år lang tid at gå med et problem.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Da der ikke synes at være noget fremskridt, mener jeg det er på tide at overveje anden
behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)



Der har ikke været så meget samspil.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Stadig under behandling. Endnu ikke opfølgning af egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Min læge gav meget anderledes info om behandling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Blev ikke oplyst af egen læge om muligheden for at benytte hudklinikken.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Fik henvisning fra læge, og det var det - men det er fint nok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Al kontakt er gået igennem mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Gik for længe inden jeg blev henvist. Ca. 1 år.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand












Min egen læge havde ikke fået papirer herude fra, men ved ikke om det skyldes, at jeg ikke har bedt herom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Synes de overholder tiden og lytter + informerer. Dog skifter jeg til en ny person hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes det har været irriterende, at der har været så mange forskellige læger, og lægen var temmelig voldsom, i forhold til min egen læge, ved første besøg. Men nogle af lægerne har også været meget søde, og oplyst mig meget om min sygdom.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Eneste ris: skulle køre 2x50 for at få resultater af prøver, kunne have gjort det per telefon.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg mener det!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Gives for den udmærkede, men noget rutineprægede indsats.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Bedre information til de andre læger. så man ikke selv skal oplyse om den planlagte behandling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik den hjælp jeg havde brug for. Venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man håndterer et følsomt problem. Det bliver taget seriøst og forklaret godt. Journalblandingen er et minus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Dårlige fysiske forhold - ingen mulighed for at være anonym. Besvarelse af spørgeskema skulle ikke foregå i venteværelset.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Siger det som det nu er!!

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



Professionelle mennesker. De ved hvad de gør.

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



Jeg føler mig godt behandlet, og det er dejligt at møde smil hos alle, når man er her!

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



*Indretningen er indiskret og ikke særlig 'kundevenlig'.
Meget sødt og venligt personale.*

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



Der er styr på det, men at vente i over en time dur ikke.

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



Pga. ventetid.

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



Jeg synes det var hurtigt og effektiv 'betjening'. Ingen ventetid, og jeg følte mig især i gode hænder, da jeg skulle bedøves, og en af plejepersonalet holdt mig i hånden. Det gav mig en tryghed, da jeg ikke vidste helt, hvad der skulle ske.

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



Pga. for lang ventetid. Jeg vil meget gerne have den sene åbningstid tirsdag tilbage, så jeg ikke skal tage fri fra arbejde om morgenen.

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



*- Bl.a. fordi man bare kan komme ind uden at skulle igennem egen læge.
- Tiderne passer mig meget godt.
- De fleste læger virker meget kompetente.*

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



Jeg synes de er rigtig gode. Hvis der havde været mindre ventetid, havde jeg givet 5 stjerner. Jeg synes lægerne er professionelle og er stolt på vegne af dem.

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



Virker velfungerende og ret strømlinet.

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



Det kan være overvældende og noget forvirrende, når man skal behandles for kønssygdomme, og der sidder to læger, én sygeplejerske, én sekretær og en femte, som går ind og ud af behandlingsstuen under behandling. Er det muligt at forsøge at få samme læge til samme patient, når man bestiller tid?

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



Der er ikke særlig lang ventetid.

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



Generelt venligt personale.

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



Den eneste grund til at I ikke fik fem stjerner er, at I ikke har de bedste åbningstider.

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



Personalet er meget venligt, men virker til at have meget travlt. Jeg kunne godt tænke mig, at der var mere tid til information + at man evt. blev tilknyttet højst 2-3 forskellige læger.

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



Jeg var førstegangsbesøgende og manglede lidt velkomstinformation.

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



Behandlingen OK, men jeg bryder mig ikke om at skulle møde en ny læge hver gang.

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



En læge gennem hele forløbet... Så vidt muligt, som I prøver på med at give tider. Det har været OK, men jeg har ikke syntes noget ekstra, til at det var enestående.

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



Har ingenting at klage over.

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



Pga. ventetiden.

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



God og professionel behandling.

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



Jeg har fået en god, kompetent og venlig - samt diskret behandling.

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



Jeg blev overrumplet af det lille undersøgelseslokale med fire fagfolk, da jeg kom første gang.

Er det nødvendigt med så mange til stede under undersøgelserne?

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



Lægerne virker dygtige til normale, letgenkendelige sygdomme. Mærkelige problemer er de ikke rustet til, hvilket bl.a. skyldes, at det ikke er den samme man snakker med hver gang.

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



Det er godt at være ved flere læger, da det giver en sikkerhed på, at behandlingen er den rigtige, men utryghed, når de - i det her tilfælde - 'fryser' forskelligt (nogle to gange, andre tre gange. Forskellig længde - forskellig reaktion bagefter).

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



Det fungerer meget godt her. God information + flinke læger og sygeplejersker.

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



Det er fint, men ventetid og venteværelset generelt trækker ned. Når man i forvejen er meget træt af at komme her, skal der ikke så meget til!

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



Jeg blev henvist til min egen læge for at få svar på HIV-test, hvilket jo ikke passer. Det er frustrerende at skulle vente længere tid end nødvendigt på et svar som det.

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



Har kun været her én gang og kan derfor ikke sige så meget.

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



Har ikke haft dårlig erfaring med Hudklinikken.

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



Ventetid for lang. Ellers godt.

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



Jeg er bare glad for den er der! Venligt personale, god stemning.

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



Jeg synes at det fungerer perfekt. Dog kunne jeg tænke mig åbningstider midt på dagen.

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



Fordi det gik hurtigt og nemt,

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



Er tydeligt, at det er specillæger, man har med at gøre.

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



Søde og dygtige kompetente folk.

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



Ikke ordentlig behandling, nogle gange en form for ligegyldighed - f.eks. skiftende læger.

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



For ventetid og den pinlige sindsstemning, man skal igennem, inden man kommer til. Der er alt for mange mennesker inde i undersøgelsesrummet. Virker for rutinemæssigt (fabrik).

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



Flere læger virker som om, de er trætte af deres arbejde. Sygeplejerskerne er optimale.

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



Det var okay godt.

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



Gode ideer.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ville have været på fem stjerne, hvis det ikke var det ene dårlige besøg taget i betragtning.

Alt i alt meget professionelt og behageligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kontakt med én bestemt læge dårlig. Han kommunikerede hen over hovedet på mig. Hans diskussion med øvrigt personale bør ikke foregå i patientens nærhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Effektivt og godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

