

Ambulatorier på Ortopædkir. Center
Århus Sygehus

3. måling

Ambulatorier på Ortopædkir. Center

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. 430

Indhold

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

Resultaterne

| | |
|--|----|
| 1. Om afdelingen..... | 15 |
| 2. Rapportens datagrundlag..... | 19 |
| 3. Ambulatoriets patienter..... | 23 |
| 4. Ni spørgsmål om tilfredshed | 25 |
| 5. Ventetiden i venteværelset | 29 |
| 6. Stabiliteten i lægekontakten | 31 |
| 7. Samlet indtryk af ambulatoriet..... | 33 |
| Litteratur..... | 35 |

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

Ambulatorier på Ortopædkir. Center, 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:

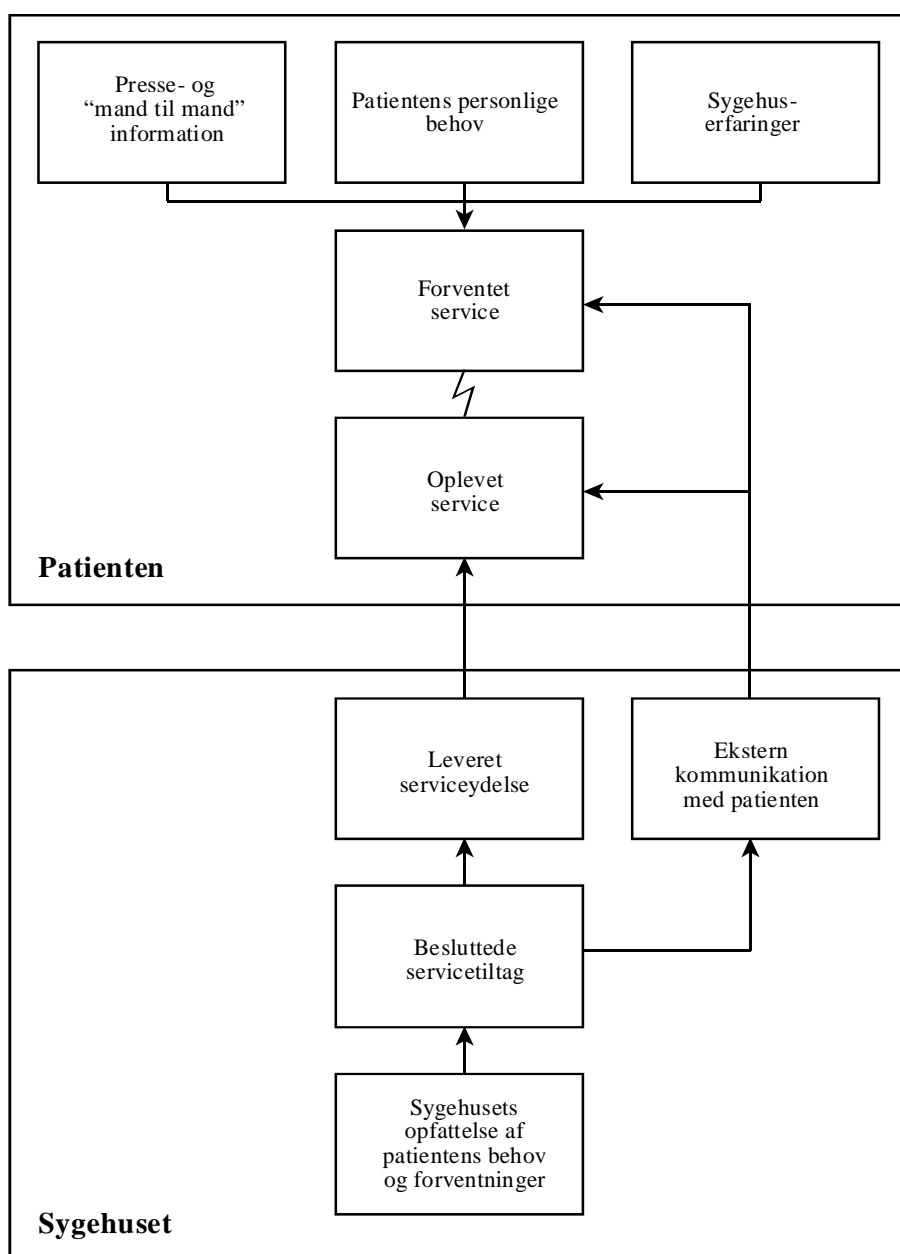
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 patientregistreringssystem. 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 succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god 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 | Ortopædkirurgi |
| Antal indlagte | 7.580 |
| Heraf akut indlagte | 4.156 |
| Heraf planlagte | 3.424 |
| Gennemsnitligt antal sengedage | 40.900 |
| Belægningsprocent | 78 |
| Antal senge | 129 |
| Enestuer | 1 |
| Tomandsstuer | 23 |
| Tremandsstuer | 16 |
| Firemandsstuer | 9 |
| Femmandsstuer | 4 |
| Seksmandsstuer | - |
| Antal sengeafsnit | 7 |
| Ambulante besøg | 54.400 |
| Antal ambulatorier | 2 |
| Deldøgnsbehandlinger | 3.220 |
| Antal dagafsnit | 2 |
| Lægestillinger | 77 |
| Plejepersonalestillinger | 348,6 |
| Lægeseekretærstillinger | 69,6 |
| Samlet budgetramme | 252,1 |

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Ortopædkirurgisk afdeling Århus Sygehus (NBG/THG) udgør Det Ortopædkirurgiske Center.

Det Ortopædkirurgiske Center omfatter følgende specialiserede sektorer: Ryg, ortopædisk onkologi, ortopædisk infektionskirurgi, børneortopædi, skulder-/albuekirurgi, fod-/ankelkirurgi, idrætstraumatologi, håndkirurgi, hofte/knækirurgi samt ortopædisk traumatologi.

Hver sektor udgør et fagligt selvstændigt ansvarsområde baseret på teamfunktion mellem en lægesektor, sygepleje og sektorsekretariat. Samme team af læger og sygeplejersker varetager det samlede patientforløb, hvilket betinger, at den enkelte patient i høj grad vil opleve en stor kontinuitet i behandlingen.

Visitation til centeret

Afdelingen modtager patienter overvejende fra det jyske område – og her nogenlunde ligeligt fordelt på de forskellige amter. Endvidere har afdelingen et lokalt optageområde omfattende en population på ca. 300.000 mennesker. I et samarbejde med Neurokirurgisk afdeling varetager afdelingen en akut funktion for rygtraumatologi fra det vstdanske område.

Udvikling i patienttilgang

Afdelingens elektive funktion har i løbet af det seneste årti udviklet sig fra at være en overvejende regional funktion til at være en udpræget landsdelsfunktion. Ca. 70% af de i år 2003 indlagte elektive patienter henhører således under landsdelsfunktionerne.

Siden 1998 har tilgangen af elektive patienter været stigende – særligt markant inden for sektorerne skulder-/albuekirurgi og fod-ankelkirurgi – hvor der er tale om en næsten fordobling. Afdelingen modtager nu ca. 12.800 nyhenviste elektive patienter årligt, hvortil kommer ca. 4.100 akut indlagte. Tilgangen til afdelingens skadestue har i en årrække ligget næsten konstant på 58.000 patienter.

Samarbejdspartnere

Afdelingen har et nært samarbejde med en lang række af Universitetshospitalets øvrige afdelinger – hvortil kommer et ekstramuralt samarbejde med Ortopædkirurgisk afdeling i Randers, idet der dér er oprettet en satellitfunktion inden for elektiv rygkirurgi (spondylo-desekirurgi).

Endvidere har Det Ortopædkirurgiske Center ved Århus Universitetshospital etableret et samarbejde med Aalborg Sygehus og med Esbjerg Sygehus – i begge tilfælde med tilknyttede professorater inden for det ortopædkirurgiske område og med særligt ansvar for forskning og udvikling i henholdsvis Nordjyllands og Ribe Amt.

**Udviklings-
områder**

De ortopædkirurgiske specialsektorer, der henhører under Det Ortopædkirurgisk Center på Århus Sygehus, rummer alle udviklingsfelter på internationalt niveau. Specialsektorerne bidrager der-med i høj grad til at højne kompetenceniveauet inden for dansk ortopædisk kirurgi i almindelighed. Mere detaljeret beskrivelse af de mange udviklingsområder, som Det Ortopædkirurgiske Center rummer, fremgår af centrets årsberetning. Denne kan rekvireres hos afdelingsledelsen.

**Patientrettede
initiativer siden
sidste måling**

Følgende ændringer er foretaget på afdelingen siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse:

1. Afdelingens ca. 50 skriftlige patientinformationer er revideret og lagt ud på afdelingens hjemmeside.
2. Systematisk patientinformation gennemført ambulantly og på udskrivningstidspunkt.
3. Det operationsrelaterede patientforløb er effektiviseret (den "røde tråd" i patientforløbet er nu mere veldefineret).
4. Teamfunktionen omkring patientforløbene er styrket og omfatter nu alle relevante personalegrupper (specielt er afdelingens lægesekretariat blevet decentraliseret og integreret i de sektorrelaterede grupper).
5. Epikrise udformet mere hensigtsmæssigt og fremsendes rettidigt til primærsektor.
6. Læge/patientkommunikationen er søgt bedret. Relevante læger har været på kommunikationskursus.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Ambulatorier på Ortopædkir. Center

| Patienter i procent af antal indlagte | Udsendte skemaer | Indkomne svar |
|---------------------------------------|------------------|---------------|
| Antal | 1.073 | 579 |
| Alder | | |
| 0-18 år | 18% | 18% |
| 19-39 år | 29% | 25% |
| 40-59 år | 30% | 33% |
| 60-69 år | 11% | 12% |
| 70-79 år | 8% | 9% |
| 80 år eller mere | 3% | 3% |
| Køn | | |
| Mand | 50% | 49% |
| Kvinde | 50% | 51% |
| Afsnit | | |
| Rygambulatoriet | 8% | 9% |
| Skulder/albueambulatoriet | 8% | 9% |
| Traumeambulatoriet | 9% | 8% |
| Fod/ankelambulatoriet | 8% | 9% |
| Tumor/infektionsambulatoriet | 8% | 8% |
| Børneambulatoriet | 8% | 8% |
| Idrætsambulatoriet | 8% | 8% |
| Idrætssklinikken | 8% | 8% |
| Hofteambulatoriet | 8% | 10% |
| Knæ/bækken ambulatoriet | 8% | 7% |
| Håndambulatoriet | 9% | 9% |
| Skadesambulatoriet | 9% | 7% |

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 54

Der er udsendt i alt 1.073 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier på Ortopædkir. Center 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 579 skemaer, svarende til en svarprocent på 54. 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 - 244 svar. (1. gang)

november 2001 - 208 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 de 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 de 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
Ambulatorier på Ortopædkir. Center, Århus Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL ambulante patienter | Ambulatoriets resultater | | | Andre ambulatoriers gennemsnit |
|---|--------------------------|---------|-----|--------------------------------|
| | 1. gang | 2. gang | Nu | |
| Antal | 244 | 208 | 579 | 8.924 |
| Antal besøg | | | | |
| Kun 1 besøg | 31% | 42% | 34% | 23% |
| 2-3 besøg | 39% | 29% | 40% | 31% |
| 4-9 besøg | 27% | 24% | 21% | 31% |
| Mere end 9 besøg | 3% | 6% | 5% | 15% |
| Tidligere indlagt | | | | |
| Ja | 38% | 42% | 31% | 41% |
| Nej | 62% | 58% | 69% | 59% |
| Alder | | | | |
| 0-18 år | 16% | 24% | 18% | 9% |
| 19-39 år | 21% | 23% | 25% | 22% |
| 40-59 år | 37% | 29% | 33% | 33% |
| 60-69 år | 15% | 14% | 12% | 17% |
| 70-79 år | 8% | 8% | 9% | 14% |
| 80 år eller mere | 3% | 1% | 3% | 5% |
| Køn | | | | |
| Mand | 38% | 47% | 49% | 45% |
| Kvinde | 62% | 53% | 51% | 55% |
| Bopæl | | | | |
| Indenamtspatienter | 78% | 77% | 86% | 90% |
| Udenamtspatienter | 22% | 23% | 14% | 10% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 95% | 96% | 97% | 96% |
| Ikke dansk | 5% | 4% | 3% | 4% |
| Uddannelse | | | | |
| Folkeskole/mellem/real | 41% | 36% | 33% | 33% |
| Erhvervsudd./håndværker | 19% | 28% | 24% | 27% |
| Videregående uddannelse | 32% | 36% | 36% | 33% |
| Andet | 7% | 1% | 7% | 7% |
| Søgt information | | | | |
| Har søgt information | 27% | 27% | 33% | 36% |
| Har ikke søgt information | 73% | 74% | 67% | 64% |
| Skemaet udfyldt af | | | | |
| Patienten | 85% | 80% | 86% | 90% |
| Pårørende | 15% | 20% | 14% | 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 ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Ortopædkir. Center, Århus Sygehus, februar 2004

| Spørgsmål (svar i procent af 579 patientsvar) | Ja | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|---|-----|---------|-----|----------------------|
| Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset? | 64% | 23% | 11% | 2% |
| Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet? | 75% | 17% | 5% | 2% |
| Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget? | 78% | 15% | 4% | 2% |
| Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag? | 75% | 7% | 0% | 18% |
| Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning) | 64% | 17% | 7% | 12% |
| Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.) | 70% | 19% | 7% | 3% |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 60% | 11% | 4% | 25% |
| Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom? | 76% | 13% | 5% | 6% |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 48% | 10% | 9% | 33% |

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 Ambulatorier på Ortopædkir. Center, 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 | | | | | |
| | 244 | 208 | 579 | | | |
| Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset? | 35% | 33% | 35% | 32% | 17% | 49% |
| Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet? | 21% | 19% | 23% | 24% | 10% | 43% |
| Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget? | 16% | 19% | 20% | 16% | 11% | 25% |
| Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag? | 11% | 9% | 8% | 7% | 1% | 20% |
| Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning) | 34% | 32% | 28% | 23% | 9% | 38% |
| Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.) | 25% | 25% | 28% | 22% | 14% | 33% |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 20% | 16% | 20% | 20% | 8% | 35% |
| Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom? | 21% | 23% | 19% | 16% | 7% | 27% |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 37% | 29% | 28% | 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 Ambulatorier på Ortopædkir. Center

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 | 239 | 206 | 574 | 8.924 | | |
| Ingen ventetid (eller før tid) | 28% | 24% | 25% | 27% | 35% | 28% |
| Under 30 minutter | 42% | 52% | 50% | 52% | 56% | 35% |
| Mellem 30 og 60 minutter | 21% | 17% | 17% | 17% | 9% | 24% |
| Over 60 minutter | 9% | 7% | 8% | 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 = 106 | Antal = 106 | Antal = 60 | Antal = 116 | Antal = 82 |
| Ingen ventetid (eller før tid) | 25% | 34% | 15% | 22% | 30% |
| Under 30 minutter | 50% | 45% | 53% | 55% | 51% |
| Mellem 30 og 60 minutter | 15% | 13% | 25% | 16% | 11% |
| Over 60 minutter | 10% | 8% | 7% | 6% | 7% |

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 | 157 | 114 | 368 | 8.924 | | |
| Kun en læge | 31% | 46% | 35% | 22% | 43% | 4% |
| 2-3 læger | 56% | 40% | 57% | 51% | 57% | 24% |
| Mere end 3 læger | 13% | 13% | 8% | 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**Ambulatorier på Ortopædkir. Center**

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 | 154 | 112 | 354 | 8.924 | | |
| Ja | 18% | 11% | 7% | 21% | 3% | 49% |
| Nej | 82% | 89% | 93% | 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 Ambulatorier på Ortopædkir. Center

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 | 234 | 200 | | | |
| Fem stjerner (enestående) | 21% | 20% | 21% | 25% | 32% | 18% |
| Fire stjerner (godt) | 61% | 64% | 61% | 61% | 63% | 54% |
| Tre stjerner (både godt og dårligt) | 14% | 14% | 15% | 12% | 5% | 21% |
| To stjerner (dårligt) | 3% | 3% | 2% | 1% | 0% | 2% |
| En stjerne (uacceptabelt) | 2% | 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 Krogstrup (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



© Sygehus- 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 velforbredte, 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 ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset? | | | | | |
|--|------------------------------------|----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 72 | 19 | 9 | 183 |
| | 2-3 besøg | 65 | 23 | 12 | 218 |
| | 4-9 besøg | 56 | 27 | 16 | 117 |
| | Mere end 9 besøg | 45 | 48 | 7 | 29 |
| Ugedag | Mandag | 61 | 27 | 11 | 106 |
| | Tirsdag | 69 | 22 | 10 | 105 |
| | Onsdag | 54 | 29 | 17 | 59 |
| | Torsdag | 69 | 20 | 11 | 111 |
| | Fredag | 64 | 25 | 11 | 83 |
| Tidligere indlagt | Ja | 63 | 28 | 9 | 180 |
| | Nej | 66 | 21 | 13 | 385 |
| Søgt information | Har søgt information | 57 | 30 | 14 | 184 |
| | Har ikke søgt information | 69 | 21 | 10 | 367 |
| Køn | Mand | 65 | 22 | 13 | 277 |
| | Kvinde | 65 | 25 | 10 | 285 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 65 | 24 | 11 | 483 |
| | Udenamtspatienter | 64 | 23 | 13 | 77 |
| Alder | 0-18 år | 57 | 27 | 16 | 99 |
| | 19-39 år | 61 | 26 | 13 | 141 |
| | 40-59 år | 67 | 21 | 12 | 183 |
| | 60-69 år | 68 | 29 | 3 | 68 |
| | 70-79 år | 75 | 16 | 10 | 51 |
| | 80 år eller mere | 89 | 6 | 6 | 18 |
| Modersmål | Dansk | 66 | 23 | 11 | 533 |
| | Ikke dansk | 47 | 35 | 18 | 17 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 63 | 25 | 12 | 172 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 68 | 23 | 9 | 123 |
| | Videregående uddannelse | 64 | 23 | 13 | 189 |
| | Andet | 71 | 29 | 0 | 38 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 66 | 23 | 11 | 486 |
| | Pårørende | 61 | 24 | 16 | 76 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 78 | 18 | 4 | 50 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 68 | 24 | 8 | 50 |
| | Traumeambulatoriet | 65 | 20 | 14 | 49 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 67 | 22 | 10 | 49 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 49 | 38 | 13 | 45 |
| | Børneambulatoriet | 55 | 25 | 20 | 44 |
| | Idrætsambulatoriet | 57 | 35 | 9 | 46 |
| | Idrætsklinikken | 73 | 13 | 13 | 45 |
| | Hofteambulatoriet | 59 | 26 | 16 | 58 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 75 | 18 | 8 | 40 |
| | Håndambulatoriet | 68 | 18 | 14 | 50 |
| | Skadesambulatoriet | 70 | 23 | 8 | 40 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 65 | 23 | 11 | 566 |

| Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet? | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|------------------------------|------------------------------------|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 79 | 16 | 5 | 183 |
| | 2-3 besøg | 76 | 19 | 5 | 220 |
| | 4-9 besøg | 74 | 20 | 6 | 114 |
| | Mere end 9 besøg | 72 | 21 | 7 | 29 |
| Ugedag | Mandag | 79 | 16 | 5 | 105 |
| | Tirsdag | 78 | 17 | 5 | 105 |
| | Onsdag | 72 | 24 | 3 | 58 |
| | Torsdag | 74 | 20 | 6 | 116 |
| | Fredag | 81 | 11 | 8 | 80 |
| Tidligere indlagt | Ja | 79 | 17 | 4 | 182 |
| | Nej | 77 | 18 | 6 | 384 |
| Søgt information | Har søgt information | 69 | 23 | 8 | 180 |
| | Har ikke søgt information | 80 | 15 | 4 | 369 |
| Køn | Mand | 76 | 18 | 6 | 276 |
| | Kvinde | 79 | 17 | 5 | 287 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 76 | 18 | 6 | 482 |
| | Udenamtspatienter | 82 | 17 | 1 | 78 |
| Alder | 0-18 år | 76 | 20 | 4 | 99 |
| | 19-39 år | 66 | 26 | 8 | 143 |
| | 40-59 år | 80 | 15 | 5 | 185 |
| | 60-69 år | 85 | 12 | 3 | 66 |
| | 70-79 år | 90 | 6 | 4 | 51 |
| | 80 år eller mere | 88 | 13 | 0 | 16 |
| Modersmål | Dansk | 78 | 17 | 5 | 533 |
| | Ikke dansk | 59 | 24 | 18 | 17 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 80 | 16 | 4 | 172 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 78 | 18 | 4 | 124 |
| | Videregående uddannelse | 74 | 19 | 7 | 189 |
| | Andet | 84 | 13 | 3 | 38 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 78 | 17 | 5 | 489 |
| | Pårørende | 74 | 18 | 8 | 74 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 79 | 17 | 4 | 52 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 72 | 10 | 18 | 50 |
| | Traumeambulatoriet | 80 | 14 | 6 | 49 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 82 | 16 | 2 | 49 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 82 | 18 | 0 | 45 |
| | Børneambulatoriet | 73 | 20 | 7 | 44 |
| | Idrætsambulatoriet | 74 | 26 | 0 | 47 |
| | Idrætsklinikken | 78 | 18 | 4 | 45 |
| | Hofteambulatoriet | 75 | 16 | 9 | 57 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 68 | 30 | 3 | 40 |
| | Håndambulatoriet | 82 | 14 | 4 | 50 |
| | Skadesambulatoriet | 79 | 15 | 5 | 39 |
| | Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 77 | 18 | 5 |

| Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget? | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|------------------------------------|----|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 86 | 10 | 4 | 183 |
| | 2-3 besøg | 79 | 15 | 6 | 217 |
| | 4-9 besøg | 70 | 27 | 3 | 115 |
| | Mere end 9 besøg | 79 | 18 | 4 | 28 |
| Ugedag | Mandag | 79 | 18 | 3 | 104 |
| | Tirsdag | 83 | 13 | 5 | 103 |
| | Onsdag | 83 | 12 | 5 | 59 |
| | Torsdag | 79 | 17 | 4 | 115 |
| | Fredag | 78 | 15 | 7 | 81 |
| Tidligere indlagt | Ja | 79 | 18 | 3 | 182 |
| | Nej | 80 | 15 | 5 | 382 |
| Søgt information | Har søgt information | 74 | 21 | 5 | 182 |
| | Har ikke søgt information | 82 | 13 | 5 | 366 |
| Køn | Mand | 80 | 16 | 4 | 276 |
| | Kvinde | 79 | 15 | 6 | 285 |
| Bopæl | Indenamtpatienter | 78 | 17 | 5 | 480 |
| | Udenamtpatienter | 91 | 8 | 1 | 78 |
| Alder | 0-18 år | 80 | 16 | 4 | 98 |
| | 19-39 år | 76 | 19 | 5 | 140 |
| | 40-59 år | 79 | 18 | 3 | 182 |
| | 60-69 år | 90 | 9 | 1 | 68 |
| | 70-79 år | 83 | 6 | 12 | 52 |
| | 80 år eller mere | 72 | 17 | 11 | 18 |
| Modersmål | Dansk | 79 | 16 | 5 | 531 |
| | Ikke dansk | 76 | 18 | 6 | 17 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 78 | 17 | 5 | 173 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 83 | 11 | 6 | 123 |
| | Videregående uddannelse | 78 | 18 | 4 | 190 |
| | Andet | 83 | 14 | 3 | 36 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 80 | 16 | 4 | 485 |
| | Pårørende | 76 | 14 | 9 | 76 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 80 | 16 | 4 | 50 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 75 | 16 | 10 | 51 |
| | Traumeambulatoriet | 84 | 14 | 2 | 49 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 80 | 16 | 4 | 49 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 91 | 7 | 2 | 44 |
| | Børneambulatoriet | 81 | 16 | 2 | 43 |
| | Idrætsambulatoriet | 78 | 22 | 0 | 45 |
| | Idrætsklinikken | 87 | 11 | 2 | 46 |
| | Hofteambulatoriet | 75 | 18 | 7 | 60 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 73 | 20 | 7 | 41 |
| | Håndambulatoriet | 74 | 20 | 6 | 50 |
| | Skadesambulatoriet | 81 | 11 | 8 | 37 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 80 | 16 | 5 | 565 |

| Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag? | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
|--|------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
| | | % | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 95 | 5 | 0 | 131 |
| | 2-3 besøg | 91 | 9 | 1 | 184 |
| | 4-9 besøg | 88 | 12 | 0 | 109 |
| | Mere end 9 besøg | 93 | 7 | 0 | 28 |
| Ugedag | Mandag | 97 | 3 | 0 | 89 |
| | Tirsdag | 87 | 13 | 0 | 85 |
| | Onsdag | 96 | 4 | 0 | 50 |
| | Torsdag | 93 | 7 | 0 | 94 |
| | Fredag | 92 | 7 | 1 | 74 |
| Tidligere indlagt | Ja | 92 | 8 | 0 | 173 |
| | Nej | 91 | 8 | 0 | 298 |
| Søgt information | Har søgt information | 88 | 12 | 1 | 146 |
| | Har ikke søgt information | 93 | 7 | 0 | 310 |
| Køn | Mand | 92 | 8 | 0 | 229 |
| | Kvinde | 92 | 8 | 0 | 239 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 91 | 9 | 0 | 401 |
| | Udenamtspatienter | 98 | 2 | 0 | 64 |
| Alder | 0-18 år | 85 | 15 | 0 | 80 |
| | 19-39 år | 91 | 9 | 0 | 119 |
| | 40-59 år | 93 | 6 | 1 | 151 |
| | 60-69 år | 93 | 7 | 0 | 57 |
| | 70-79 år | 95 | 5 | 0 | 44 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 14 |
| Modersmål | Dansk | 92 | 8 | 0 | 445 |
| | Ikke dansk | 75 | 25 | 0 | 12 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 93 | 7 | 0 | 144 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 91 | 9 | 0 | 103 |
| | Videregående uddannelse | 90 | 9 | 1 | 156 |
| | Andet | 94 | 6 | 0 | 34 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 92 | 8 | 0 | 408 |
| | Pårørende | 88 | 12 | 0 | 60 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 95 | 5 | 0 | 39 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 95 | 5 | 0 | 39 |
| | Traumeambulatoriet | 93 | 7 | 0 | 46 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 95 | 5 | 0 | 40 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 88 | 10 | 2 | 41 |
| | Børneambulatoriet | 83 | 17 | 0 | 36 |
| | Idrætsambulatoriet | 95 | 5 | 0 | 42 |
| | Idrætsklinikken | 94 | 6 | 0 | 32 |
| | Hofteambulatoriet | 98 | 2 | 0 | 41 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 85 | 15 | 0 | 34 |
| | Håndambulatoriet | 81 | 19 | 0 | 43 |
| | Skadesambulatoriet | 97 | 3 | 0 | 39 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 92 | 8 | 0 | 472 |

| Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning) | | | | | |
|--|------------------------------------|----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 85 | 10 | 5 | 152 |
| | 2-3 besøg | 73 | 20 | 8 | 197 |
| | 4-9 besøg | 55 | 30 | 15 | 111 |
| | Mere end 9 besøg | 61 | 29 | 11 | 28 |
| Ugedag | Mandag | 74 | 20 | 7 | 92 |
| | Tirsdag | 67 | 24 | 9 | 96 |
| | Onsdag | 65 | 25 | 10 | 52 |
| | Torsdag | 74 | 18 | 8 | 103 |
| | Fredag | 74 | 14 | 12 | 73 |
| Tidligere indlagt | Ja | 63 | 29 | 7 | 174 |
| | Nej | 77 | 14 | 9 | 334 |
| Søgt information | Har søgt information | 68 | 22 | 10 | 167 |
| | Har ikke søgt information | 74 | 18 | 8 | 329 |
| Køn | Mand | 72 | 20 | 8 | 256 |
| | Kvinde | 73 | 18 | 9 | 251 |
| Bopæl | Indenamtpatienter | 74 | 18 | 8 | 434 |
| | Udenamtpatienter | 61 | 27 | 13 | 71 |
| Alder | 0-18 år | 65 | 20 | 15 | 86 |
| | 19-39 år | 67 | 23 | 10 | 123 |
| | 40-59 år | 74 | 18 | 8 | 168 |
| | 60-69 år | 74 | 23 | 3 | 61 |
| | 70-79 år | 82 | 14 | 4 | 49 |
| | 80 år eller mere | 88 | 6 | 6 | 17 |
| Modersmål | Dansk | 73 | 19 | 8 | 479 |
| | Ikke dansk | 53 | 24 | 24 | 17 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 73 | 16 | 11 | 156 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 72 | 23 | 5 | 115 |
| | Videregående uddannelse | 72 | 20 | 9 | 169 |
| | Andet | 74 | 24 | 3 | 34 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 73 | 19 | 8 | 441 |
| | Pårørende | 65 | 21 | 14 | 66 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 84 | 12 | 4 | 50 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 65 | 27 | 8 | 48 |
| | Traumeambulatoriet | 77 | 18 | 5 | 44 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 63 | 29 | 8 | 48 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 61 | 29 | 11 | 38 |
| | Børneambulatoriet | 63 | 17 | 20 | 35 |
| | Idrætsambulatoriet | 76 | 11 | 13 | 38 |
| | Idrætsklinikken | 89 | 5 | 5 | 38 |
| | Hofteambulatoriet | 63 | 23 | 13 | 52 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 75 | 22 | 3 | 36 |
| | Håndambulatoriet | 79 | 16 | 5 | 43 |
| | Skadesambulatoriet | 77 | 15 | 8 | 39 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 72 | 19 | 8 | 509 |

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 | 68 | 23 | 9 | 180 |
| | 2-3 besøg | 77 | 17 | 6 | 217 |
| | 4-9 besøg | 69 | 23 | 8 | 115 |
| | Mere end 9 besøg | 83 | 14 | 3 | 29 |
| Ugedag | Mandag | 70 | 26 | 4 | 105 |
| | Tirsdag | 73 | 20 | 7 | 105 |
| | Onsdag | 83 | 8 | 8 | 59 |
| | Torsdag | 79 | 14 | 7 | 110 |
| | Fredag | 63 | 24 | 12 | 82 |
| Tidligere indlagt | Ja | 78 | 18 | 4 | 180 |
| | Nej | 70 | 21 | 9 | 382 |
| Søgt information | Har søgt information | 62 | 29 | 8 | 178 |
| | Har ikke søgt information | 77 | 16 | 7 | 368 |
| Køn | Mand | 70 | 23 | 6 | 274 |
| | Kvinde | 74 | 17 | 9 | 286 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 69 | 22 | 9 | 483 |
| | Udenamtspatienter | 92 | 7 | 1 | 74 |
| Alder | 0-18 år | 73 | 22 | 4 | 98 |
| | 19-39 år | 65 | 24 | 10 | 143 |
| | 40-59 år | 73 | 18 | 9 | 180 |
| | 60-69 år | 80 | 17 | 3 | 66 |
| | 70-79 år | 76 | 16 | 8 | 51 |
| | 80 år eller mere | 74 | 16 | 11 | 19 |
| Modersmål | Dansk | 73 | 20 | 8 | 528 |
| | Ikke dansk | 63 | 26 | 11 | 19 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 71 | 19 | 9 | 175 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 74 | 20 | 6 | 122 |
| | Videregående uddannelse | 73 | 20 | 7 | 187 |
| | Andet | 68 | 18 | 13 | 38 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 73 | 20 | 7 | 485 |
| | Pårørende | 69 | 23 | 8 | 74 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 75 | 21 | 4 | 52 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 76 | 16 | 8 | 50 |
| | Traumeambulatoriet | 69 | 25 | 6 | 48 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 77 | 8 | 15 | 48 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 84 | 16 | 0 | 44 |
| | Børneambulatoriet | 69 | 26 | 5 | 42 |
| | Idrætsambulatoriet | 66 | 34 | 0 | 47 |
| | Idrætsklinikken | 80 | 15 | 4 | 46 |
| | Hofteambulatoriet | 61 | 29 | 11 | 56 |
| | Knæ/bækkens ambulatoriet | 70 | 18 | 13 | 40 |
| | Håndambulatoriet | 69 | 16 | 14 | 49 |
| | Skadesambulatoriet | 76 | 12 | 12 | 41 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 72 | 20 | 8 | 563 |

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 | 82 | 13 | 5 | 112 |
| | 2-3 besøg | 83 | 15 | 2 | 175 |
| | 4-9 besøg | 75 | 15 | 10 | 105 |
| | Mere end 9 besøg | 78 | 11 | 11 | 27 |
| Ugedag | Mandag | 83 | 15 | 2 | 81 |
| | Tirsdag | 84 | 9 | 8 | 80 |
| | Onsdag | 89 | 9 | 2 | 46 |
| | Torsdag | 77 | 14 | 9 | 86 |
| | Fredag | 86 | 9 | 5 | 64 |
| Tidligere indlagt | Ja | 84 | 13 | 2 | 161 |
| | Nej | 78 | 15 | 7 | 273 |
| Søgt information | Har søgt information | 78 | 17 | 6 | 139 |
| | Har ikke søgt information | 81 | 13 | 6 | 285 |
| Køn | Mand | 79 | 15 | 6 | 220 |
| | Kvinde | 82 | 13 | 5 | 212 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 79 | 15 | 6 | 367 |
| | Udenamtspatienter | 89 | 10 | 2 | 62 |
| Alder | 0-18 år | 77 | 18 | 5 | 84 |
| | 19-39 år | 77 | 19 | 4 | 109 |
| | 40-59 år | 81 | 12 | 6 | 140 |
| | 60-69 år | 86 | 10 | 4 | 50 |
| | 70-79 år | 85 | 6 | 9 | 34 |
| | 80 år eller mere | 79 | 7 | 14 | 14 |
| Modersmål | Dansk | 80 | 14 | 5 | 409 |
| | Ikke dansk | 85 | 8 | 8 | 13 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 78 | 14 | 7 | 139 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 80 | 13 | 7 | 96 |
| | Videregående uddannelse | 77 | 19 | 4 | 139 |
| | Andet | 97 | 3 | 0 | 29 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 81 | 14 | 5 | 374 |
| | Pårørende | 78 | 16 | 7 | 58 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 73 | 27 | 0 | 37 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 78 | 11 | 11 | 36 |
| | Traumeambulatoriet | 74 | 19 | 7 | 42 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 88 | 9 | 3 | 32 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 85 | 12 | 2 | 41 |
| | Børneambulatoriet | 83 | 14 | 3 | 36 |
| | Idrætsambulatoriet | 89 | 11 | 0 | 38 |
| | Idrætsklinikken | 81 | 13 | 6 | 31 |
| | Hofteambulatoriet | 81 | 5 | 14 | 37 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 81 | 16 | 3 | 31 |
| | Håndambulatoriet | 74 | 18 | 8 | 38 |
| | Skadesambulatoriet | 81 | 11 | 8 | 36 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 80 | 14 | 6 | 435 |

| Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom? | | | | | |
|--|------------------------------------|----|---------|-----|-----------------|
| | | Ja | Både og | Nej | Antal patienter |
| | | % | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 81 | 14 | 5 | 166 |
| | 2-3 besøg | 82 | 13 | 4 | 215 |
| | 4-9 besøg | 75 | 17 | 9 | 115 |
| | Mere end 9 besøg | 79 | 17 | 3 | 29 |
| Ugedag | Mandag | 87 | 9 | 4 | 98 |
| | Tirsdag | 79 | 12 | 9 | 100 |
| | Onsdag | 81 | 12 | 7 | 59 |
| | Torsdag | 81 | 16 | 3 | 112 |
| | Fredag | 82 | 12 | 6 | 78 |
| Tidligere indlagt | Ja | 82 | 15 | 3 | 179 |
| | Nej | 80 | 14 | 7 | 364 |
| Søgt information | Har søgt information | 78 | 16 | 6 | 170 |
| | Har ikke søgt information | 81 | 14 | 5 | 359 |
| Køn | Mand | 82 | 11 | 6 | 266 |
| | Kvinde | 79 | 17 | 5 | 275 |
| Bopæl | Indenampatienter | 78 | 16 | 6 | 462 |
| | Udenampatienter | 93 | 5 | 1 | 76 |
| Alder | 0-18 år | 85 | 11 | 4 | 94 |
| | 19-39 år | 74 | 20 | 6 | 142 |
| | 40-59 år | 81 | 13 | 7 | 176 |
| | 60-69 år | 85 | 12 | 3 | 65 |
| | 70-79 år | 80 | 16 | 5 | 44 |
| | 80 år eller mere | 94 | 0 | 6 | 17 |
| Modersmål | Dansk | 81 | 14 | 5 | 510 |
| | Ikke dansk | 79 | 5 | 16 | 19 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 80 | 13 | 7 | 171 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 83 | 12 | 6 | 120 |
| | Videregående uddannelse | 78 | 18 | 4 | 183 |
| | Andet | 88 | 6 | 6 | 34 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 80 | 14 | 5 | 470 |
| | Pårørende | 81 | 13 | 6 | 70 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 89 | 9 | 2 | 47 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 75 | 20 | 6 | 51 |
| | Traumeambulatoriet | 81 | 15 | 4 | 48 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 75 | 23 | 2 | 48 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 89 | 9 | 2 | 45 |
| | Børneambulatoriet | 83 | 15 | 2 | 41 |
| | Idrætsambulatoriet | 76 | 20 | 4 | 46 |
| | Idrætsklinikken | 88 | 7 | 5 | 42 |
| | Hofteambulatoriet | 76 | 14 | 10 | 50 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 77 | 15 | 8 | 39 |
| | Håndambulatoriet | 72 | 13 | 15 | 47 |
| | Skadesambulatoriet | 88 | 8 | 5 | 40 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 81 | 14 | 6 | 544 |

**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 | 76 | 16 | 9 | 129 |
| | 2-3 besøg | 71 | 15 | 14 | 149 |
| | 4-9 besøg | 64 | 14 | 22 | 73 |
| | Mere end 9 besøg | 79 | 11 | 11 | 19 |
| Ugedag | Mandag | 72 | 16 | 12 | 68 |
| | Tirsdag | 79 | 14 | 8 | 66 |
| | Onsdag | 57 | 22 | 20 | 49 |
| | Torsdag | 79 | 11 | 11 | 76 |
| | Fredag | 67 | 17 | 15 | 52 |
| Tidligere indlagt | Ja | 74 | 16 | 11 | 122 |
| | Nej | 71 | 15 | 14 | 265 |
| Søgt information | Har søgt information | 69 | 17 | 15 | 121 |
| | Har ikke søgt information | 72 | 15 | 13 | 256 |
| Køn | Mand | 69 | 19 | 12 | 190 |
| | Kvinde | 74 | 12 | 14 | 195 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 70 | 16 | 13 | 335 |
| | Udenamtspatienter | 80 | 8 | 12 | 50 |
| Alder | 0-18 år | 63 | 21 | 16 | 56 |
| | 19-39 år | 66 | 18 | 17 | 96 |
| | 40-59 år | 72 | 16 | 13 | 135 |
| | 60-69 år | 82 | 10 | 8 | 50 |
| | 70-79 år | 79 | 11 | 11 | 38 |
| | 80 år eller mere | 100 | 0 | 0 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 71 | 16 | 13 | 361 |
| | Ikke dansk | 87 | 7 | 7 | 15 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 75 | 12 | 13 | 115 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 69 | 19 | 12 | 100 |
| | Videregående uddannelse | 73 | 15 | 13 | 128 |
| | Andet | 68 | 11 | 21 | 19 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 73 | 16 | 12 | 340 |
| | Pårørende | 64 | 11 | 25 | 44 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 68 | 17 | 15 | 41 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 74 | 8 | 18 | 38 |
| | Traumeambulatoriet | 78 | 13 | 9 | 32 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 80 | 7 | 13 | 30 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 78 | 16 | 6 | 32 |
| | Børneambulatoriet | 68 | 20 | 12 | 25 |
| | Idrætsambulatoriet | 74 | 22 | 4 | 27 |
| | Idrætsklinikken | 64 | 21 | 15 | 33 |
| | Hofteambulatoriet | 74 | 9 | 16 | 43 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 65 | 15 | 21 | 34 |
| | Håndambulatoriet | 65 | 19 | 16 | 31 |
| | Skadesambulatoriet | 71 | 24 | 5 | 21 |
| Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 72 | 15 | 13 | 387 |

| 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 | 5 | 95 | 215 |
| | 4-9 besøg | 10 | 90 | 112 |
| | Mere end 9 besøg | 15 | 85 | 27 |
| Ugedag | Mandag | 12 | 88 | 68 |
| | Tirsdag | 3 | 97 | 69 |
| | Onsdag | 7 | 93 | 30 |
| | Torsdag | 6 | 94 | 79 |
| | Fredag | 6 | 94 | 53 |
| Tidligere indlagt | Ja | 5 | 95 | 147 |
| | Nej | 9 | 91 | 207 |
| Søgt information | Har søgt information | 8 | 92 | 118 |
| | Har ikke søgt information | 7 | 93 | 227 |
| Køn | Mand | 9 | 91 | 168 |
| | Kvinde | 6 | 94 | 185 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 8 | 92 | 301 |
| | Udenamtspatienter | 6 | 94 | 51 |
| Alder | 0-18 år | 10 | 90 | 69 |
| | 19-39 år | 7 | 93 | 96 |
| | 40-59 år | 9 | 91 | 108 |
| | 60-69 år | 0 | 100 | 43 |
| | 70-79 år | 7 | 93 | 28 |
| | 80 år eller mere | 0 | 100 | 9 |
| Modersmål | Dansk | 7 | 93 | 338 |
| | Ikke dansk | 33 | 67 | 9 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 12 | 88 | 114 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 6 | 94 | 82 |
| | Videregående uddannelse | 5 | 95 | 114 |
| | Andet | 0 | 100 | 18 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 7 | 93 | 305 |
| | Pårørende | 10 | 90 | 48 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 6 | 94 | 32 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 8 | 92 | 36 |
| | Traumeambulatoriet | 8 | 92 | 26 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 0 | 100 | 31 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 11 | 89 | 38 |
| | Børneambulatoriet | 9 | 91 | 34 |
| | Idrætsambulatoriet | 11 | 89 | 37 |
| | Idrætsklinikken | 7 | 93 | 27 |
| | Hofteambulatoriet | 0 | 100 | 29 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 7 | 93 | 14 |
| | Håndambulatoriet | 9 | 91 | 33 |
| | Skadesambulatoriet | 12 | 88 | 17 |
| | Ambulatorium i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 7 | 93 |

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet? | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------------|------------------|-----------------|
| | | 4 eller 5 stjerner | 1, 2, 3 stjerner | Antal patienter |
| | | % | % | |
| Antal besøg | Kun 1 besøg | 85 | 15 | 172 |
| | 2-3 besøg | 82 | 18 | 216 |
| | 4-9 besøg | 79 | 21 | 115 |
| | Mere end 9 besøg | 72 | 28 | 29 |
| Ugedag | Mandag | 87 | 13 | 103 |
| | Tirsdag | 85 | 15 | 105 |
| | Onsdag | 81 | 19 | 58 |
| | Torsdag | 82 | 18 | 110 |
| | Fredag | 84 | 16 | 80 |
| Tidligere indlagt | Ja | 86 | 14 | 176 |
| | Nej | 81 | 19 | 377 |
| Søgt information | Har søgt information | 75 | 25 | 180 |
| | Har ikke søgt information | 85 | 15 | 362 |
| Køn | Mand | 82 | 18 | 272 |
| | Kvinde | 83 | 17 | 282 |
| Bopæl | Indenamtspatienter | 80 | 20 | 474 |
| | Udenamtspatienter | 94 | 6 | 77 |
| Alder | 0-18 år | 84 | 16 | 98 |
| | 19-39 år | 76 | 24 | 143 |
| | 40-59 år | 83 | 17 | 181 |
| | 60-69 år | 91 | 9 | 65 |
| | 70-79 år | 85 | 15 | 48 |
| | 80 år eller mere | 76 | 24 | 17 |
| Modersmål | Dansk | 83 | 17 | 523 |
| | Ikke dansk | 61 | 39 | 18 |
| Uddannelse | Folkeskole/mellem/real | 80 | 20 | 171 |
| | Erhvervsudd./håndværker | 88 | 12 | 119 |
| | Videregående uddannelse | 81 | 19 | 187 |
| | Andet | 86 | 14 | 37 |
| Skemaet udfyldt af | Patienten | 83 | 17 | 479 |
| | Pårørende | 78 | 22 | 74 |
| Afsnit | Rygambulatoriet | 86 | 14 | 50 |
| | Skulder/albueambulatoriet | 71 | 29 | 48 |
| | Traumeambulatoriet | 90 | 10 | 48 |
| | Fod/ankelambulatoriet | 89 | 11 | 47 |
| | Tumor/infektionsambulatoriet | 81 | 19 | 43 |
| | Børneambulatoriet | 80 | 20 | 44 |
| | Idrætsambulatoriet | 87 | 13 | 47 |
| | Idrætsklinikken | 87 | 13 | 45 |
| | Hofteambulatoriet | 80 | 20 | 55 |
| | Knæ/bækken ambulatoriet | 76 | 24 | 38 |
| | Håndambulatoriet | 74 | 26 | 50 |
| | Skadesambulatoriet | 87 | 13 | 39 |
| | Afdeling i alt | Ambulatorier på Ortopædkir. Center | 82 | 18 |

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

Rygambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Ventetiden var ca 20 min og vi kom ind ca 5 min efter planlagt tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ventetid sidste gang, ellers ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Men meget ventetid i røntgen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvis man har meget ondt, er det svært at sidde i en stol.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg kedede mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Lægen var kaldt til en hasteoperation ved det ene besøg, derfor undskyldt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Den læge jeg har haft de sidste to gange, har jeg været meget glad for, han var velforbereet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Undersøgte mig lidt, havde ingen mening om sygdommen. Henholdte sig til tidligere journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har mødt 2 forskellige læger, den samme de sidste 2 gange, hvor jeg har været meget tilfreds, men ikke ved den 1. læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



En læge var meget stresset.

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Mand



Det var uacceptabelt, da jeg mødte med lægen første gang. Hun har overhørt mig.

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



Specielt var lægen ved mit sidste besøg meget omhyggelig med at forklare mig min situation.

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



Mødte 2 læger, tilfreds ved den ene, ikke den anden.

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

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



Professionel og venlig optræden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Sidste gang ventetid til røntgen, ellers ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Har ingen kontakt haft med dem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ualmindelige gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg mødte ikke plejepersonalet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Jeg har fået indtryk af at plejepersonalet er rigtigt gode til deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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



Kom ind lidt før tilsagt tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Meget ventetid i røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



For lang ventetid i røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Ønskeligt at røntgen og kontrol i ambulatoriet var samme dato. Planlægning og koordination.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ventetid ved røntgen ca 1 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde









Dog ventede jeg nogen tid på røntgen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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

-  *Man bør dog informeres bedre om psykiske problemer der kan komme senere i forbindelse med en operation. Også mht nedtrapning af medicin.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Den sidste læge havde ikke meget information, som vi ikke vidste i forvejen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Nej, de kunne ikke sige hvad der var i vejen, og brugt alt for kort tid på at undersøge mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Men jeg mangler svar på undersøgelserne - og det forstår jeg ikke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik at vide hvad undersøgelsen sagde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg venter på at skulle til en uddybende samtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Jeg talte kun med to læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Der går for lang tid imellem man bliver indkaldt.

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Mand



For lang ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Men det er trist at man ikke kan finde ud af hvad jeg fejler, det kan I jo ikke gøre for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det var godt de sendte mig videre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Mangler svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er endnu ikke behandlet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Alle er utrolig venlige. Dog ville jeg hellere komme i ambulatoriet, end blive ringet op med svar på røntgen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Der manglede papirer fra udskrivning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kun delvise oplysninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Mand



Egen læge var ikke interesseret i henvisning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke indtryk af at min egen læge ved meget om mine undersøgelser.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



På grund af manglende svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er ikke tilfreds med at skulle vente så længe på resultatet, som jeg dags dato endnu ikke har fået svar på.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Min læge har frarådet afdelingen, så derfor - ikke så meget samarbejde. Efter ønske fra mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lang ventetid fra besøg i ambulatoriet til besked til egen læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Jeg har været nødt til selv at bede om yderligere undersøgelse af ryggen. Af en eller anden grund mente man ikke, der var noget galt.

Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

 *Næsten ingen ventetid. Altid venligt personale. Behjælpelig hvis man spørger om noget.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Operation er gjort rigtig godt med fuld faglighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Venlig og professionel optræden fra hele personalets side. Vi følte virkelig, at der blev gjort det bedst mulige for os.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Personalet var flink til at svare på spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Man føler sig tryk ved personalet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Vi har fået svar på de ting vi gerne ville vide + lægen har fortalt os hvad vi bør vide.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Fordi de var imødekommende og forstående i mit ønske om et lægeskift.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Man var venlige og informerede godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ualmindelig fin behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Det fungerer fint. Man får en fornemmelse af, at de har tid til en.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har kun været der den ene gang siden (kontrol med ryg) derfor er det svært at bedømme denne ene gang siden 1946/53.*


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

 *Fordi der ingen ventetid var, alle var godt forberedte.*


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

 *Har aldrig været på et hospital hvor alt var så godt veltilrettelagt og hvor alt personalet er så velforberejdede og venlige. Jeg har været i kontakt med sygehusvæsenet i flere amter og i mange år, men Århus er helt enestående.*


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

 *Fordi jeg er blevet godt behandlet og fået en god information. Det eneste jeg synes er utilfredsstillende er, at det er over telefonen man får svar på undersøgelserne.*

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

 *Personalet 5 stjerner. Læger 3.*


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

 *Fordi jeg er blevet godt, menneskeligt behandlet. Lige bortset fra 2 gange hvor jeg selv har skullet bestille tid. Ambulatoriet har glemt mig.*


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

 *Fordi de behandlede mig for sent.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Det har været af stor betydning at det var den samme læge, der behandlede mig under indlæggelsen og som jeg også har mødt i ambulatoriet. Så gerne lidt ventetid.*


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

 *Jeg har kun været der en gang, jeg tror at man skal være der lidt mere.*


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

 *Jeg gav 4 stjerner, fordi det altid kan blive bedre.*


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

 *Fordi jeg synes at jeg har fået den behandling jeg forventede, og personalet var venligt og velforberedt.*


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

 *Fordi man helst skal have den samme læge til hver undersøgelse, det er mere beroligende, fordi lægen ved mere om sygdommen, når han følger patienten.*


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

 *Utrolig meget check på alle, dog som omstående. Ønskeligt med bedre koordination i forskellige afdelinger.*


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

 *Pga megen lidt ventetid. Og samtidig god behandling.*


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

 *En rar og venlig læge som fortalte mig om operationen samt de spørgsmål jeg stillede blev besvaret roligt og godt.*

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

 *Alt i alt er jeg jo ganske tilfreds med afdelingen. Har ikke haft nogle dårlige oplevelser mht afdelingen.*


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

 *Min ryg sidder ikke rigtig på plads. Den hopper tit ud af led. Hvad skal man så bruge denne bemærkning til fra lægen? 'Hvorfor tager du ikke bare nogle piller, og så fortsætter med at spille volleyball'???*

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

 *Fordi jeg føler mig meget godt behandlet på alle måder.*











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

 *Jeg synes jeg har fået en meget venlig og omhyggelig behandling, med tid til at tænke mig godt om over min situation, angående eventuel operation.*

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

 *God og personlig behandling.*

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

-  *Lægen var ikke forberedt på min journal. Lægen viste ingen interesse for mine røntgen billeder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Blev behandlet ordenligt - ingen ventetid. Venlig og imødekommende læge - lyttende og forstående læge - men ingen svar!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har lidt svært ved at udtale mig konkret, da jeg kun har været i ambulatoriet een gang; og det var kun ganske kort.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har følt mig meget godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lægerne var meget tiltalende, og fortalte hvad de vidste på det tidspunkt jeg var der. Men jeg er jo stadigvæk ikke behandlet, jeg venter på en ny undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er meget glad for at dels komme til den samme læge, hver gang jeg er på ambulatoriet. Der er næsten ingen ventetid. Jeg føler mig meget godt behandlet. Dog synes jeg, der er meget uro på afdelingen, og ville gerne have været på patienthotel. Men også god behandling der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Samme læge, kort ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg fik en fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Ikke generende ventetid. Tilfreds med nuværende læge. Men for lang ventetid på besked fra ambulatoriet efter besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet taget seriøst med hensyn til de smerter, jeg har, og de undersøgelser, jeg har været igennem, var effektive.











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Kommentarer til
Skulder/albueambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Med indkaldelse kl 1045 forventer man ikke mere end 30 min forskydelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Når man sidder over 1 time bør der være mulighed for drikke/læsestof.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg havde en bog med, da jeg var forberedt på lidt ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det gik meget hurtigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *En enkelt gang ventetid pga sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Dog oplevede jeg ved periode med lænderygproblemer behov for hvilestol, da jeg skulle til forundersøgelse/samtale med røntgenlæge, lige før venteværelset til ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja på ambulatoriet da jeg endelig kom til, men min første tid blev aflyst på grund af for meget sygdom blandt lægerne. Det er uheldigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Flot service! Skulle egentligt have ventet i 1½ time fra røntgen til samtale, men blev puttet ind så ventetiden var ganske kort!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kom ind til det aftalte tidspunkt, og (nok ikke så vigtigt) var færdig til det aftalte tidspunkt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der er tit ventetid i røntgen så man ikke kan nå den tid man har i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Tror jeg var en af de første så der var ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Nogle af de mange gange har ventetiden været flere timer lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Tager fri fra arbejde og skal vente 1½ time..

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



8 billeder hos speciallæge. Burde være ok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Han var særdeles uforberedt på min sygdom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Havde ingen journal, ingen gamle røntgenbilleder, intet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var afbud om morgenen, jeg krævede at få lov til at komme, da jeg havde mange smerter, led meget, varm.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Mit indtryk var at lægen slet slet ikke var forberedt og forøvrigt vidste vedkommende tilsyneladende ikke ret meget om det problem jeg kom med.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lægen ved de 2 sidste 'besøg' var velforbereet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen var ikke forberedt første gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vidste ingenting i forvejen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alle har skullet læse journalen på stedet, her og nu, og opfattede ikke altid lige klart hvad de havde læst. I mindst 4 tilfælde skulle lægen lige ovenpå for at spørge læge NN tilråds.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Fik lavet den samme rutineundersøgelse af 2-3 forskellige læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

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

 *Lovede at ringe fredag angående blodprøver, det var ikke den læge som jeg normalt har.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Nej, jeg havde slet ikke indtryk af, at noget af det jeg sagde blev registreret og jeg fik i hvert fald ingen respons overhovedet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *NN har altid tid til at lytte. Dejligt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kun den sidste læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Følte ikke at han lyttede til hvad jeg sagde, det skulle bare gå stærkt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Nogle gjorde, især en gjorde ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Den første læge kunne ikke sige noget ud fra røntgenbillederne. Den anden læge sagde det med 99% sikkerhed hvad min skulder fejlede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Altid søde og venlige + en god humor på opvågningsstuen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



2 gange rimelig ventetid. 1 gang alt for lang.

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



De glemte at bestille tid i røntgen en gang.

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



Ventetid i forbindelse med røntgen.

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



Lang ventetid ved røntgen.

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



Røntgen blev foretaget på Amtssygehuset.

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



Der var oftest ventetid i røntgen.

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



Har oplevet 3 timers ventetid.

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



Jeg kom før aftalt tid og kom til med det samme.

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



Nogen ventetid i røntgen.

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



Irretirende og unødigt venten i celle-lignende boks inden røntgen.

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



Ofte er der ventetid i røntgen så man ikke når sin tid i ambulatoriet.

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











Sidste besøg var ventetiden i røntgen cirka 2 timer.

Respondentens svar: Både og


Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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


-  *Ikke sidste gang, men det var ikke det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ville gerne have haft et decideret svømmeoptræningsprogram, da jeg har savnet at kunne svømme efter min skade.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Mens jeg var til undersøgelse stod der 2 læger og talte latin henover hovedet på mig, forøvrigt uden at ænse min eller min mands tilstedeværelse. Først da jeg spurgte hvad de snakkede om, fik jeg lidt besked. Dårlig oplevelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ikke før 2 min før jeg skulle opereres fik jeg at vide hvad der var galt med min skulder, og dermed hvilke bivirkninger der var ved operationen. Det var meget relevant for min beslutning i første gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Stor tryghed at jeg som ønsket kom ind til NN gennem hele forløbet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kun ved den sidste læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Højre overarm blev decideret fejlbehandlet på skadestuen. Den burde have været opereret i feb 2003, men jeg blev ikke informeret om falsk leddannelse, og konsekvenserne af det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Skulle scannes og havde intet hørt om at man ikke måtte have piercinger, hvilket resulterede i at jeg måtte få en ny tid. Det skal stå på den seddel man får tilsendt med hensyn til piercinger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand

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

 *De 2 læger jeg talte med mente noget forskelligt. Heldigvis var det den med den rigtige diagnose, jeg var hos til sidst.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Talte ikke med flere forskellige, men en og samme.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg kan ikke længere huske, alle de inkonsekvenser der var vedrørende bruddet i, og behandlingene af, højre overarm.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fik forskellige oplysninger, alt efter hvilken læge jeg var ved.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg skulle til fysioterapeut på hospitalet, men fik ikke besked, måtte ringe og rykke 2 gange efter 14 dage, da jeg ikke hørte noget og så var der ikke plads.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På grund af den sidste læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, men jeg kan dog ikke helt forstå at der skal være så lang ventetid til MR scanning, og der ikke er en procedure, der betyder at man automatisk har en tid cirka en uge efter MR scanningen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har kun været til forundersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Den nuværende skade: Ja, Højre overarm: Absolut nej!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Spild af tid.

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



Efter lægeskifte er jeg igen blevet henvist til skulderambulatoriet, dårlig overdragelse af journal dermed sikkert de mangler billeder/journaler.

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



Jeg synes ikke der har været samspil mellem egen læge og afdelingen.

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



For længe inden egen læge fik besked.

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



100 procent.

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



For lang ventetid.

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



Ja forløbigt. Har ikke været i kontakt med min egen læge endnu.

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



Der gik alt for lang tid inden min henvisning fra egen læge nåede ortopædkirurgisk afdeling (ved forespørgsel fik jeg at vide at den havde ligget ved Amtssygehuset i 14 dage). Men efter den telefonsamtale må jeg sige at det gik hurtigt.

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



Lægen sendte mig til fysioterapi, og det viste sig at være en frossen skulder, hvor fysioterapi skader mere end den gavner.

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



Men lægen har kun henvist.

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












Der har ikke været megt sammenspil. Min egen læge har fået tilsendt en kortfattet journal fra hvert besøg på skadestuen, men ingen besked om opfølgning, hvis armen ikke helede, og ingen henvisning til genoptræning for min egen regning.


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

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


-  *Samtale med 4 læger, giver 4 forskellige svar og min arm (som er behandlet) er den samme.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det kan blive meget bedre, men også den anden vej.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Venlige, vidende og humoristiske læger. Hele personalet var venligt. Alt var perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Når der er en tid som patienten skal overholde bør det være det samme for sygehuset. Stort set.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Forklar lidt mere om årsag til symptomerne. Forklar mere om evt. operation og hvad resultatet forventes at give. Forklar mulighederne for smertelindring, øvelser, medicin, blokade. Vær ikke bange for at sige noget konkret- det opfattes ikke som et løfte. Fx hvor længe efter en operation er smerter acceptable.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der ingen ventetid har været. Virker resolut og direkte/fokuseret. Der bliver taget action. For lang tid mellem røntgen og svar (næsten 5 uger).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Der har ikke været noget at klage over, men jeg er til gengæld heller ikke færdig med behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det gjorde jeg ud fra sidste konsultation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Da jeg kommer langvejs fra, er det dejligt at der ikke er ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *På grund af ventetid, op pga dårlig information mellem eller fra hospital til patient. Man kan risikere at blive fyret fra sit job pga ventetiden og med at komme i behandling, ens sygdom bliver jo forlænget meget.*

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

 *Jeg var godt tilfreds.*


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

 *Har været godt tilfreds, bortset fra upræcis skriftlig genoptræningsplan efter operation på dagkirurgisk. Manglede også at der var en kontrol i selve genoptræningsforløbet.*


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

 *Intet er enestående, alt kan forbedres.*


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

 *Det var en ydmygende oplevelse at komme ind til en uforberedt læge, der først skulle til at læse journal, da jeg kom. Vedkommende gad ikke engang kigge op, da min mand og jeg kom ind. Hele scenariet var skræmmende taget i betragtning at sådan en læge skal afgøre, om jeg er berettiget til en pension eller ej.*


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

 *Da jeg ikke er blevet opereret, men kun har fået foretaget ambulant undersøgelse, og ud fra det har fået en enestående behandling.*

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

 *Meget usikkerhed omkring min egentlige sygdom og hvordan jeg skulle opereres. Derudover blev mine pårørende behandlet meget dårligt, da deres spørgsmål blev besvaret negativt, og personalet generelt var afvisende overfor dem. Derudover blev de lovet informationer under og efter min operation, men ingen fortalte dem noget. Men godt at jeg blev helt rask igen.*

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

 *Jeg synes at alt fungerer så enestående, det var virkelig en overraskelse, så der er ros til alle.*

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

 *Kort ventetid. God dialog. Professionelt personale. God og venlig behandling.*

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



Jeg synes at dagkirurgisk er enestående, hurtigt ind og hurtigt ud servicen på afdelingen er i top, alle er søde og venlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi der var venligt personale og rolig atmosfære.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg var der kun 1 gang. Der var ingen problemer og god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alle har været rigtig søde omkring mig, så jeg har kun ros, og tak for det.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Smidigt samarbejde ved henvendelse ved skranken, god information her vedrørende eventuelle ventetider. Det virkede som om personalet havde det rart sammen - udnyttede små ventetider- deres pauser- til socialt sammenvær, straks skift til effektiv 'kundebetjening'. Behandlingen virkede rationel, effektiv på den 'gode måde'.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ros fordi afdelingen virker meget professionelle på mig som bruger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Den sidste læge jeg var ved var den eneste der fortalte mig sandheden om min skulder. Hvad der var sket, og hvad han kunne gøre for mig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt har bare været som det skulle være.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 70-79 år Køn: Kvinde




Jeg synes det er ok når man først er kommet ind i ambulatoriet, men ventetiderne er for lange. Og jeg synes heller ikke det er ok at aflyse ambulante tider. Når patienten er mødt op i ambulatoriet, så må der findes plads - eventuelt med overarbejde. Desuden burde der være procedurer for forløbet, da man jo må vide hvor lang tid der er fra scanningen til svarene er i ambulatoriet. Så ville der ikke være så lange ventetider.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De er serviceminded og imødekommende, og ikke mindst fagligt kompetente, ud fra min vurdering. Eneste problem er de lange ventetider på behandling (operation), som har nødvendiggjort, at en operation måtte udføres på privathospital.*


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

 *Følte mig godt behandlet - Undgik lang ventetid. Kompetent personale, lige fra sekretær til sygeplejeske/læge.*

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

 *Jeg har kun haft gode oplevelser. Jeg har ikke noget negativt at sige.*


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

 *Læge flink, men skulle være forberedt før man kommer ind, og ikke sidde og læse mens man er inde.*


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

 *Jeg var der kun i 10 minutter.*

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

 *Fordi idag har jeg næsten ingen gener af min skulder, og jeg har næsten ikke ondt.*

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

 *Oplevede et interesseret og lyttende team af medarbejdere. Det aftalte undersøgelsestidspunkt blev overholdt til punkt og prikke. Fik ikke en sludder for en sladder, men klar besked.*


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

 *Afdelingen fungerer godt.*

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

 *Jeg har haft så lidt kontakt med dem, at jeg ikke kan svare endnu.*

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

 *Ved den nuværende skade tog man ikke tilstrækkeligt med røntgen billeder, og dernæst gav man mig en forkert forbindelse på. Derfor var der 3 besøg i ugen efter skaden. Behandlingen af højre overarm var totalt uacceptabel hele vejen igennem, indtil jeg blev overført til en anden afdeling.*

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



Jeg var godt tilfreds med behandlingen.

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



Jeg er tilfreds med den behandling, jeg har fået.

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



Fordi jeg føler at jeg er blevet behandlet helt ok.

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



Har nu været hos jer 4 gange, og ved stadig ikke hvad der er galt, og om der overhovedet er noget galt, med min skulder. Men ellers synes jeg, trods tidspres og så videre, at det er ok!

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

**Kommentarer til
Traumeambulatoriet**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der var da noget ventetid, men for mig var det ikke særligt generende.

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



Kom ind til tiden.

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



Da det var vores meget unge søn der var kommet til skade, var det rart, at der findes seperat 'lege'venteværelse.

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



Havde henvisning med fra egen læge, kom til med det samme.

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



I time behøver jo ikke i sig selv være længe, når man har tiden, men man hviler ikke i sin dårlige skulder specielt godt i stolene, hvor man ikke kan nå gulvet med fødderne.

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



Det var en morgentid, så jeg var en af de første.

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



Sekretæren havde glemt at bestille tid i gipsstuen.

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



Da jeg var sygemeldt var ventetiden ikke generende, ej heller længe.

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

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Kun 2 besøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Vi medbragte selv røntgenbillede, som hurtigt blev kigget i.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



De så først journalen da vi ankom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Anden gang jeg blev indkaldt skyldes det at en 'ekspert' efterfølgende havde tolket et røntgenbillede anderledes.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 9

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



1 gjorde, 1 gjorde ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Den første læge affejede mig delvist, da jeg påpegede at mit brud ikke så tilforladeligt ud.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Glad for fysioterapeutens hjælp med øvelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Især under mit ophold på afdelingen, var sygeplejerskerne virkelig gode. Stort plus til dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Gode til at berolige og informere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Den dobbelte indkaldelse såede tvivl.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Jeg fik en meget god orientering af fysioterapeuten.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Jeg ventede lidt, men plejepersonalet var flinke til at informere mig om hvad der skulle ske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Forståelig ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Da jeg var sygemeldt var ventetiden ikke generende, ej heller længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



Vi ved ikke om drengens ben virkelig har været brækket.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Lige i starten af forløbet var jeg meget i tvivl om selve forløbet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Var efter et par dage i tvivl om hævelsen, fik et uklart svar pr telefon.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Manglede tolk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg ville gerne om lægen af sig selv fortalte om prognosen (efter brud).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mangler et overblik over hele forløbet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



I den anden omgang var informationen i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Det var meget forvirrende, da min skade ikke var den der var mest kendskab til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Der var ikke overensstemmelse mellem det jeg fik at vide 1. dag på skadestuen, og det jeg fik at vide på ambulatoriet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Vigtig meddelelse givet af sekretær, som intet vidste.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



2. indkaldelse var udtryk for manglende/mangelfuld sammenhæng.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Det endelige resultat var tilfredsstillende, omend processen lidt frustrerende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Jeg har skruer i hoften. De er gledet 2 centimeter ud alle tre, og skærer i låret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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



Har ikke været hos egen læge. Er ikke færdigbehandlet

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ulykken skete onsdag. Mandag henviste egen læge i Århus til kontrol mellem onsdag og fredag. Onsdag havde vi ikke hørt noget. Jeg kontaktede ambulatoriet som ikke havde modtaget henvisning. Torsdag gentog samme historie sig. Jeg fik egen læge til atter at faxe henvisning og rykkede for svar. Sønnens gips var i mellemtiden knækket, derfor var det for os ekstra vigtigt at blive kontrolleret før weekenden. Torsdag eftermiddag lykkedes det for en venlig sekretær at finde henvisningen, og vi fik tid fredag. Alt endte godt. Sønnen fik gipsen af igen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Jeg er blevet henvist fra den ene til den anden meget flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Praktiserende læge kunne godt have brugt røntgenbillederne ved den kliniske kontrol.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



Godt tilfreds med behandlingen.

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



Jeg mødte ingen venlighed.

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



Vi har været meget tilfreds hele vejen igennem.

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



Ris.

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



Behagelig oplevelse, personalet venligt og imødekommende.

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



For lang ventetid og for mange forskellige læger ved behandling.

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



I forbindelse med min brækkede fod forstod lægerne ikke at der er noget med knæet, som lægerne negligerer. Jeg har stadigvæk smerter i mit knæ.

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



Blev behandlet godt.

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



Faktisk synes jeg at ambulatoriet fungerer godt. Vores uheld var at vi befandt os i en udenamtsby på ulykkestidspunktet. Det gør det meget besværligt at komme ind i systemet. For os havde det været lettere, hvis et udenamtssygehus kunne have overført journal pr mail, og indkaldelsen så ville komme automatisk.

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



Jeg synes jeg fik en forbehandling. Alle var venlige.

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



Det var et ganske ukompliceret forløb, uden behov for særlig hensyntagen.

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



Der er selvfølgelig altid noget der kan laves om. Men samlet har jeg været rigtig tilfreds.

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



Grundet et enkelt besøg, samt en telefonsamtale gav jeg 4 stjerner.

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



For travlt. Lang ventetid. Uforberedt læge.

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



De gjorde ikke noget der var træls. Personalet sagde tingene på en god måde.

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



Jeg kommer i Ambulatoriet ugen efter at skulderen er gået af led. Hånd og det meste af underarmen er følelseløse. Jeg bliver sendt hjem at lave øvelser efter hurtig instruktion af fysioterapeut. Går efter få dage til egen læge pga voldsomme nervesmerter. Bliver sendt på hospitalet igen. En skulderlæge tilkaldes midt i en anden konsultation, tester hurtigt nogle muskelfunktioner og siger, at der er flere læsioner, og at kuren er absolut ro. Efter 7 uger, hvor der meget småt er begyndt at komme lidt følelse i hånd og underarm, får jeg en regulær konsultation hos en skulderlæge, som bekræfter beskeden om ro, og sender mig til MR-scanning. Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke har nogen indvendinger mod nogen enkelt læge. Men jeg synes, at koordinationen og kommunikationen er dårlig. Den midlertidige slynge jeg fik, er meget dårlig til længere tids brug, da den blokerer for underarmens blodgennemstrømning og måske via sit tryk på nerver kan have forlænget følelseløsheden i hånd og arm. Den følelseløse hånd er jo på få minutter svulmet op til bristepunktet, hvis den har hængt nedad. Der er sikkert en faglig god begrundelse for ikke straks at finde ud af, hvad der egentlig er sket, men som patient føler man det lidt, som om der gættes lidt for meget. Jeg vil selv havde det bedre med at vide, om der er tale om forstærkninger af væv, eller om der er regulære iturevninger.

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



Det var en okay behandling.

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



Blev behandlet godt.

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



Ingen ventetid. Venligt personale.

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



Alle vi mødte (det var primært lægen vi havde kontakt med) var søde, imødekommende og kompetente. Ventetiden på næsten 1 time var lidt lang for en dreng på 7 år, vi kunne have brugt information om hvornår vi ville komme til + lidt legetøj eller bøger (børnebøger).

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



Pga brækket arm kom jeg akut på traumeambulatoriet, ventede 2 timer inden røntgen. Det var lidt for længe. Personalet ok. De har bare for travlt.

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



Fordi der blev taget godt hånd om os da vi kom ind og vi fik information nok og følte der var tid til os. Små ekstra ting som selv at vælge seng, en lille bamse og medalje/diplom var ved at gøre det til en god oplevelse for ham.

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



Fordi de er rigtig gode.

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



Fordi jeg generelt synes jeg fik en god behandling.

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



Flinke og lyttende, men sekretærene må gerne være lidt mere smilende.

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



Samlet bedømmelse god, men der har været for dårlig planlægning.

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



Det var mindre godt, og skidt for tilliden, med to indkaldelser. Men samtidig betryggende at man bliver taget alvorligt, og indkaldt på ny i tvivlstilfælde.

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



Utrolig varme og forståelse på afdelingen. Hele familien var indlangt der i forbindelse med en trafikulykke.

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



Vi kom ind til tiden, lægen var meget venlig, og viste interesse for os. Meget god oplevelse. Mange tak!

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



Flinke og dygtige mennesker.

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



Jeg blev behandlet fuldt tilfredstillende og hurtigt.

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



Alt er godt.

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



God betjening.

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



Alt var perfekt. Jeg er selv fysioterapeut, og kendte derfor til mit brud.

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



Blev utroligt fint passet under indlæggelsen og opfølgende. Blot har jeg stadig smerter fra skrueerne, som helst skal blive i, og da jeg har meget dårlige lunger, er de ikke så glade for ny operation endnu.

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



Jeg oplevede mig godt behandlet - med professionalisme og med venlighed.

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



Fin og god og venlig behandling.

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



Venlighed.

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

Kommentarer til
Fod/ankelambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Man venter i lang tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vi fik en seng nederst på gangen, og de kom og viste omsorg, og spurgte om vi manglede noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Et besøg tog så lang tid at jeg måtte gå på grund af en anden aftale - jeg ventede i 3 timer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ikke afløseren i ferietiden - han var uforberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



*NN var omsorgsfuld og fortalte om hele forløbet. Var selv ovenud tilfreds med kollegaer.
God tid og troværdig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Kun 1 læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

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



Både lyttede + besvarede forklarende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Man kunne mærke at lægen var bagud. Så det gik ofte hurtigt, for hurtigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke NN.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Første gang jeg var på besøg så lægerne det kun fra deres side og kunne/ville ikke lytte til netop mit problem, da det var anderledes, fordi det ville betyde at jeg skulle stoppe en lovende sportskarriere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lægen havde meget travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg tror de er i tidsnød.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Jeg tror NN's optræden gav sygeplejerskeren nerver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det synes jeg altid de er.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Sødt og venligt personale. Meget kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand













Fantastisk søde og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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


-  *Der er dårlig kommunikation mellem røntgen og gipsestue.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev glemt i røntgenafdelingen, og kom derfor for sent i fod/ankel-sektoren.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetid i røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Røntgen, ventetiden var 1 time, det er lang tid i et meget lille rum.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min mor lå godt i en seng, så de 60 min var ikke så lange. Vi havde medbragt mad, frugt og drikke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Synes at en ventetid på 3 timer mellem røntgen og lægesamtale er for lang tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var max en halv time over tid, men det kan man godt bære over med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Røntgen har lang ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Første gang var der lang ventetid i røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Nogle besøg var fine og acceptable - andre var meget lange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

 *Der har egentlig kun været dialog mellem lægen og mig og dette har dækket mine behov.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg spurgte ind på konsekvenserne og fik bekræftet mit handicap. Det er en arbejdsskade jeg har på pådraget mig og det jeg ikke fik svar på er méngrader. Hvor meget kan jeg arbejde, nuværende arbejdstid 37 timer.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg fik ikke at vide, hvor lang tid jeg skulle være på sygehuset -ret frustrerende.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ikke af NN. Han overfuste mig, fordi min demente mor nappede ham. Nægtede at tage stingene ud.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Kunne ikke finde nogen sygdom.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Er endnu ikke færdigundersøgt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg skulle selv have min fod op derhjemme, men fik ikke at vide hvordan.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

 *Det jeg mangler efterfølgende er helheden. Vurderingen omkring mit handicap og konsekvenserne på længere sigt. Jeg har tidligere oplevet det på sygehuset i Grenå, hvor ambulatoriet mest fokuserede på bruddet og helningen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Heldigvis kun haft en anden læge i forbindelse med ferie.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg har kun været på ambulatoriet en gang og talt med en person.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Sygeplejersken kunne ikke - nappede i såret. Men så bad jeg om hjælp, så kom NN, så lykkedes det uden smerter.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg kan sige, at betjeningen er fuldt tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fik revet en nerve over.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Er opereret 2 gange og venter fortsat på evt 3 operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, det hjalp mig ikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Eftersom der blev lavet en fejl under operationen, skal jeg igennem det hele en gang til, og det synes jeg ikke er så fedt.

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 blev ikke sendt information til egen læge, selvom jeg havde bedt om det.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Jeg har selv bedt om at blive henvist til fod/ankel-ambulatoriet i Århus. Har været utilfreds med behandlingen på Grenå Sygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Alt for lang ventetid. 3 måneder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



En misforståelse mellem egen læge og fod/ankel ambulatoriet der hurtigt blev reddet ved indkaldelsen til en positiv oplevelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Mit indtryk er dog, at det ikke er jeres fejl, men i stedet min Team Danmark læge/henvisende læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand












Bortset fra lang ventetid - 2 måneder. Jeg ringede og tilbød at komme på et afbud, men fik at vide at det kunne de ikke administrere!


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år


Køn: Mand

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


-  *Fordi sygeplejerskerne altid har tid til mig og er smilende og venlige. Og min fodlæge har altid et glimt i øjet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *På grund af god og fornuftig behandling fra ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg var godt tilfreds, og ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Den gang havde min læge desværre glemt jeg skulle komme. Det er en meget fyldestgørende pjece der blev udleveret inden operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har kun været der en gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lægelig forklaring + behandling til at forstå. Helt i top (NN). Gode håndvaske.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har kun mødt den forståelse som jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes de ansatte i fod/ankel sektoren var meget dygtige, gode til at svare på spørgsmål. Altid smilende og har tid til en patient.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Da jeg ikke har mødt andet end venligt, imødekommende og kompetent personale er mit samlede indtryk enestående. Jeg har en klar oplevelse af et dygtigt personale, der kan lide deres arbejde og arbejdsplads.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det var min fornemmelse at det var vel tilrettelagt og at lægen jeg talte med var en kompetent fagperson. Jeg fik svar på de spørgsmål jeg stillede og ikke bare beroligende svar. Det jeg mangler er mere helhed omkring min arbejdsskade og de fremtidige konsekvenser, arbejdsplads m.v. Jeg følte også lidt tidspres under samtalen.*


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

 *Havde styr på tingene.*


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

 *Det kan vel altid blive bedre.*


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

 *Et besøg med kun 10 min ventetid, det er godt.*


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

 *Render forgæves flere gange, hvor der ikke var sket noget i sagen.*


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

 *Fordi jeg ikke har nogle klager og er tilfreds.*


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

 *Manglende information vedrørende genoptræning.*


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

 *Fordi jeg under hele mit sygdomsforløb fik en meget god behandling både på afdeling E og i ambulatoriet.*

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

 *Samme læge i hele forløbet. Giver tryghed. Godt samspil mellem alle ansatte i afdelingen. Alle er smilende, venlige og imødekommende. God information både før, under og efter operation. Godt resultat af operation. God opfølgning. perfekt smertebehandling. En helt igennem god oplevelse.*

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

 *Jeg nåede ikke at snakke meget med lægen, for han havde meget travlt. Jeg manglede information om selve opholdet på sygehuset. Og ved sidste besøg nåede jeg ikke at forklare mig, før han sendte mig ud af døren med et ok tegn.*

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



Hvis det ikke var for oplevelsen med NN havde jeg givet 5 stjerner.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Man bliver altid mødt med et smil. Søde. Forsøger at hjælpe/udbedre skaden.

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



Har kun været der i 5 minutter.

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



Personalet er positiv smilende og lægerne har dybde og overblik over hvad de har med at gøre.

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



Fordi det var det korrekte resultat.

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



Som følge af mit indtryk og svarene på spørgsmålene.

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



Jeg gav 4 stjerner. Det kunne have været 5, men da jeg blev kaldt på i venteværelset kom jeg ud på gangen og skulle vente igen. Det led kunne vi godt springe over inden jeg kom ind til en læge.

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



Virker velorganiseret og koordineret. Flinke mennesker.

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



Behagelig læge, som jeg havde indtryk af vidste hvad hun snakkede om.

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



Synes at hele forløbet har været godt imens jeg har været på ambulatoriet, men vil ikke give det 5 stjerner efter den fejl der blev lavet i min fod.

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



God behandling, både under indlæggelsen og efterfølgende

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



Mit indtryk er som forventet af et dansk sygehus - altså godt!

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



Meget professionel personale, både læger og sygeplejersker. Utrolig god behandling på sengeafdelingen. Søde sygeplejersker.

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



Mange ventetider.

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



Efter mange forudgående bekymringer om operationen og efterfølgende problemer, blev jeg positivt overrasket.

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



Der var en god information når man spurgte.

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



Jeg fik en meget god modtagelse af et meget smilende og glad personale.

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



Det var en positiv oplevelse at opleve et meget venligt personale. Jeg kom fra Randers Sygehus, der er det en yderst ubehagelig oplevelse. Læger og personale der får en til at føle sig som en ting af ringe interesse. Tak for en god oplevelse.

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



Jeg giver ikke 5 stjerner på grund af den lange ventetid. Ellers var mine besøg virkelig gode hos jer.

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



Jeg (vi) har fået en enestående behandling af læge NN, god forklaring og oplysning om fremtiden.

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



For god behandling.

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



Fordi jeg fik en indgående teknisk god samtale med læge NN. Desværre kunne min ankel ikke bruges til indsættelse af kunstigt led.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De gør jo deres bedste, for de midler de har.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg har fået en god behandling, det eneste der glippede var genoptræningen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Tumor/infektionsambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Jeg kom ind til tiden ca.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



2 besøg, samlet ventetid ca 5 timer. Seneste besøg (3 timer) var lægen gået tilbage til en anden afdeling.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Den ene gang var jeg ikke registreret til at have en tid, hvilket jeg havde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



2. besøg var ventetid lang, men blev informeret om dette, så ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



1. gang ventede jeg 1 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ved tidligere besøg har jeg ventet halvanden time, men sidste gang kom jeg ind før tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ventetid der jo er, er inden for rimelighedens grænser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



1. gang - inde før aftalt tid. 2. gang - der gik ikke 5 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



1 ud af 2 gange var der ventetid på 60 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Det var ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Sådan er det vel. Han sad og læste om mig, når jeg trådte ind ad døren (hver gang).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Nogle skulle lige skimme journalen igennem, men stort set vidste de det meste inden de kom ind.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Kom an på hvilken læge det var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ikke altid. Man bør læse patientjournalen, før man lukker dem ind.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



De var gode til at lytte til en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En af dem var meget forjaget, og det virkede som om det bare var noget der skulle overståes.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Nogle kan blive bedre til at lytte end tale selv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Stor ros for lægelig kompetence og menneskelig imødekommenhed til NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På nær en enkelt læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Hvis det var læge NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægerne udviste stor interesse for hele min situation (socialt, mentalt, fysisk og så videre).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Ingen sygeplejersker til stede, heller ikke nødvendigt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ros til personalet. Kanon højt humør og fagligt dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har ikke haft kontakt til sygeplejerske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Han var utrolig sød og tålmodig og lyttende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke alle var lige gode til at snakke om min sygdom, og den angst der følger med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Jeg ventede ikke i så lang tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Lang ventetid i røntgen også, som sikkert påvirker ventetiden i ambulatoriet. En enkelt gang fik vi slet ikke svar på røntgen, pga ventetid på røntgenbeskrivelse (besked pr brev i stedet).

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Havde tid kl 10, kom til 10.45, presset mht ambulatorie.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ventede længe på at tale med røntgenlæge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



God planlægning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Første gang meget lang ventetid. Halvanden time. Sidste gang ingen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Det undrer mig at jeg blev hentet fra venteværelset for derefter at sidde lige så lang tid og vente uden for konsultationsværelset.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der var næsten ingen ventetid, og det synes jeg generel ikke der er på de afdelinger jeg har været på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Der var lidt ventetid til MR scanner, men der var fin information + saftvand (ventetid på grund af patient). Ok med det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

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



Ja, det fik jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Oplevelse af grundighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ja, jeg spurgte og fik svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Man skal huske selv at spørge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Eventuelle spørgsmål blev besvaret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



De sagde noget af det samme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Nyuddannet læge vidste ikke nok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ja, det var i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Intet gjort eller sagt under besøgene (3-4 min varighed) som ikke kunne været klaret pr brev eller lokalt. Transport udgør 2x 120 km +1 dags manglende indtægt pr besøg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Man bør blive tilset af den læge som har opereret en, inden man sendes hjem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Alle var ualmindelig venlige og flinke - De havde humoristisk sans og tid til lidt 'pjatsnak'. Det var en god oplevelse at besøge dette ambulatorie.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Behandlingen er ikke færdig, arret er helt sprunget op. Plastik kirurgisk!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Den var helt i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



1. henvisning til røntgen fra egen læge lukket for modtagelse. Prøv næste uge. Derefter 1 ultralydsundersøgelse. Antydning om mulighed for kræft - derefter ingen opfølgning fra egen læge, men undersøgelser og ventetid på resultat af undersøgelser i ca 1 år.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Der går lang tid før læge får besked om sidste nyt, resultater osv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Nej, jeg startede med ikke at vide min egen læge havde kontaktet jer. Fik så en indkaldelse og ringede for at høre lidt derom. Fik så det svar, at jeg skulle have været der foregående dag. Havde ingen meddelelse fået, men blev ikke troet på. Ved første besøg var lægens første kommentar 'Nå, så passede det dig at komme idag'. Meget dårlig kommentar. Fantastisk indgangsreplik, og mangel på tillid til at jeg talte sandt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Forventer jeg når jeg skal til læge herhjemme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Jeg kan måske undre mig lidt over, at jeg ikke blev henvist til Mr-scanning med det samme, fremfor først at skulle på Ortopædkirurgisk afdeling. Min egen læge har jeg ikke talt med siden og har heller ikke kontaktet mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Jeg var tilfreds med dem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sammenhæng i læger fra ambulatoriet til operation til stuegang på sengeafdeling. Hvilket er meget betryggende. Plejepersonalet på sengeafdelingen var gode til deres job, også sammenhæng til ambulatoriet. Generelt meget tilfreds med min indlæggelse og behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men alt for lang ventetid sammenlignet med den rimelige ventetid i E-ambulatoriet (på mindre end en halv time).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Fordi der ikke har været problemer eller grund til klage.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Har udelukkende haft gode oplevelser, sygeplejerskerne utroligt søde, venlige, humørfyldte, dygtige og gik aldrig ad vejen for at yde en ekstra indsats for at vi skulle have det lidt bedre. Ros ros ros. Lægerne også ros ros, utroligt dygtige og lydhøre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



For lang ventetid og for lidt respekt for andre menneskers tid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Vi følte os meget godt behandlet, og trygge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Det kan ske, at der er forsinkelse, men det sker sjældent.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Virkede ikke forberedt. Var ved at aflyse min operation. Hørte ikke hvad jeg havde at sige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg følte mig behandlet ordentligt og med respekt.

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



Dårligt, da ventetiden var for lang. Godt da personalet virkede professionelt.

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



Lægerne var meget grundige i deres forklaring af sygdom, proces.

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



Afdeling er ok. Læger er gode og kompetente, men mange sygeplejersker er ikke gode nok. Gør tingene meget forskelligt = godt og dårligt. Fx afdeling 2 er de meget kompetente og grundige.

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



Stor viden, venligt personalet.

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



Jeg er selv sygeplejerske og kender Århus Kommunehospital. Jeg er meget positiv overrasket over den korte ventetid og den kompetente lægelige behandling. Jeg har ikke været i kontakt med sygeplejepersonalet. God og imødekommende telefonisk service.

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



Første møde var virkelig nedværdigende. Senere var det ok lægelig-patient forhold. Gensidig respekt.

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



Jeg synes at systemet var meget godt. Der var god kommunikation imellem læger og patienter, informationerne var gode.

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




Fordi en enkelt læge kunne sende en i kulkælderens, når jeg havde fuld forståelse med den besked jeg fik.

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




Jeg er godt tilfreds med mine besøg.


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

 *Jeg blev hentet af sygeplejersken med det samme jeg kom til receptionen. Og kom ned til lægen med det samme uden ventetid. Og så synes jeg faktisk at det var vældig betryggende at sygeplejersken var til stede under samtalen med lægen.*

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

 *Pga lægen i sidste besøg, som var meget hurtig og velkvalificeret.*


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

 *Fordi jeg synes mit eneste besøg forløb tilfredsstillende, også mht videre undersøgelse og besked herpå.*


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

 *Jeg var meget tilfreds med min behandling.*


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

 *Jeg synes det har været meget rart og en naturlig måde at være til behandling.*


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

 *Jeg har været der to gange for at få svar på en prøve og for at få sting pillet ud og svar på en biopsi og det er gået godt, og hurtigt, og de besvarede alle de spørgsmål jeg havde.*

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

 *Fordi de kan deres job.*

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

 *Man kunne desværre ikke hjælpe mig - jeg fik en god begrundelse for hvorfor ikke - er altid velkommen igen, til yderligere snak.*

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

 *Jeg synes det fungerer.*

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

 *4 stjerner på grund af ofte meget lang ventetid.*

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



Som forældre var det dejligt at det var vores datter der blev talt til, og i et sprog hun forstod. Men også at NN var så god til at læse hende. Så alt i alt var det en oplevelse af de gode at være på hospitalet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg har fået en god behandling under min kontakt med Århus Sygehus. Såvel læger som sygeplejesker har været overordenligt søde, og taget sig fint af mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lægen var ikke så godt forberedt, som han burde være. Sad og læste journalen under selve undersøgelsen.

Det giver ikke ligefrem tryghed.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)


Alder: 19-39 år Køn: Mand

**Kommentarer til
Børneambulatoriet**


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Nogle gange er vi kommet ind før tid, andre en halv time over tid på grund af sygepatient afbestilling.*


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

 *Ingen ventetid, kommer ofte for sent på grund af ventetid på røntgenafdeling.*


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

 *Ca, en halv time.*


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

 *Det er svært at vente i 45 min med et pillende, nysgerrigt barn på 3/4 år gammelt.*


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

 *Til kontrolbesøgene (efter operation) har vi aldrig ventet, vi er endda kommet ind før tid.*


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

 *Første besøg uden særlig ventetid. Andet besøg var ventetiden halvanden time pga sygdom blandt lægerne.*

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

 *Sidst 10 min ventetid. Tidligere mere end 30 min. Det er urimeligt, især med et mindre barn.*

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

 *Eftersom vi skulle til scanning først, var ventetiden for lang, idet der var afsat halvanden time mellem de 2 tider.*

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

 *Enkelte gange ventetid til ortopædlæge.*

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

 *Over en halv times ventetid med 2 nyfødte er for lang tid.*

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



En gang ventede vi næsten en time, for bagefter at være hos lægen i 10 min.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Det kom bag på os at vi skulle vente så lang tid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Da vi ankom med vores datter til ultralydsscanning på det anviste tidspunkt, viser det sig at vi ikke er skrevet i sygehusets system og vi må derfor gå hjem igen og vende tilbage et par dage senere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der har oftest været kortere eller længere ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg kom ind med det samme, næsten hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Fik dog oplysning om at sygehuset havde fået en ny røntgenmaskine - personalet skulle lære denne at kende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ventetid, men ikke for lang tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



De var sikkert så forberedte som tidspresset nu tillader.

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



Jeg har altid været ved den samme læge, og fået god behandling.

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



Han gentog sig selv (det som han fortalte om og spurgte ved sidste konsultation).

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



NN er meget overbevisende, så det er der ikke så meget at sige til.

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



Ej læst ret meget i journalen.

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



Jeg tror vores læge har læst på lektien, da han ikke rigtig anede noget om patienten.

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



Det mener jeg ikke.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Han vidste hvad han skulle.

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

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

-  *Når man spurgte om ikke der kunne gøres noget, snakkede vi om eksempler.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *NN var en perfekt børnelæge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fik intet konkret svar på spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Der har ikke været så meget at spørge, men har jeg spurgt har jeg fået svar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Min datter er født i december og skulle scannes og tjekkes for hofteskred, hvilket hverken hun eller jeg havde mange kommentarer til.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *NN er meget hurtig/fortravlet. Ikke altid den tid/grundighed vi kunne ønske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Især NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men ekspertisen var for dårlig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Nej til den første læge vi var hos, først da vi kom til hos NN blev vi taget alvorligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *De har ofte for travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Ja, de er altid meget søde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Under indlæggelsen var alle ikke lige imødekommende. Men de vidste klart hvad de havde med at gøre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Sygeplejerskerne utroligt søde og opmærksomme. Sekretærerne knapt så imødekommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Vi har kun mødt plejepersonale 2 gange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



NN er meget god.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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



For lang ventetid i røntgen hver gang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det er gået meget glidende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Meget lang ventetid i røntgenafdelingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ca en halv time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ikke mere end man kan forvente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Vi mødte kl 11 før operation, men der var ikke lavet nogen plan for blodprøver osv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Her 2. gang til check ventede vi 2 timer, 20 min over den tid vi var blevet indkaldt til ved røntgen. 2 timer er lang tid, især for et barn på 12,5 måned.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der har været nogle gange, hvor ventetiden har været for lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ventetid, men ikke belastende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Der var mange ting vi aldrig havde fået at vide på et udenamtssygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Intet konkret svar dvs overfladiske svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Ja, var velforberedt hjemmefra. Den første konsultation føltes dog meget kort.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Det ville være godt at få en snak med lægen om en operation, uden at barnet er tilstede, for at få stillet alle de spørgsmål uden samtidig at tage vare på sit barn. En ekstra tid i ambulatoriet ville være godt for mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Det gik for hurtigt - første gang er der en del spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



God snak vedrørende pumpe af læge. NN og NN vedrørende hofteoperation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Til sidst.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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



Vi er nu henvist til jeres dygtige specialist for børn med lammelser fra fødslen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Har kun talt med en læge, dog havde jeg en samtale med en anden læge ved indlæggelsen. Han var måske lidt dramatisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Har ikke talt med andre end lægerne.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Jeg snakkede ikke med så mange.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



De er nået frem til en mulig operation vil gøre det bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ja, meget/det var dejligt at komme til et sygehus, hvor man vidste hvad man snakkede om i forhold til det sygehus vi kom fra, hvor lægerne var meget uvidende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Min datter viste sig ikke at have hofteskred.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Vi venter spændt på resultatet af operation.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ifølge henvisende læge skulle både højre og venstre hofte scannes. Ifølge papirene var det kun den ene, men den undersøgende læge lyttede, og scannede alligevel begge - vældig fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Til sidst ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand




De har gjort det fint.

Respondentens svar: Ja


Alder: 0-18 år Køn: Mand

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

 *Vi er henvist fra et udenamtssygehus, da de mente ikke de kunne gøre mere. Det drejer sig om min datter, som har en lammet arm fra fødslen. Men vi fik at vide, at det var moderen der havde det største problem. Dette kalder vi ikke patientpleje.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Der er ingen opfølgning.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Er henvist af sygehuset. Medfødt defekt.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Der har ingen opfølgning været fra egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Lægen har ikke læst på papirerne fra egen læge. I hvert fald ikke inden vores besøg.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Men samspillet mellem sygehusene er ikke godt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Absolut.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Der har aldrig været noget.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Egen læge er ikke involveret, da vores datter går til kontrol med en sjælden specifik knoglesygdom, som udelukkende håndteres af en fast læge hos jer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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

 *For lang ventetid i Røntgen i op til 1 time, så man kommer for sent til ambulatoriet. Det er positivt at der er legetøj, the, kaffe. Giver et godt indtryk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Kort ventetid, super dygtig læge. Man bliver forklaret tingene, så det er til at forstå. Der er tid, ingen stress. Godt for patienten, samt pårørende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vi har haft meget gavn af jeres hjælp. Vi har aldrig fået at vide om kørselsgodtgørelse, vi har gået ude ved jer igennem de sidste 6 år.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vi har altid følt os godt behandlet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Læge velforberedt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Give sig mere tid/lytte mere, henviser til internetsider, flere konkrete svar hvis det er muligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *5 stjerner til lægen - fantastisk, meget professionel og overbevisende - bedre behandling kan man ikke få. 4 stjerner til indlæggelsesdagen - den var meget langtrukket og personalet var ikke så imødekommende. Dog 5 stjerner til sygeplejevikaren NN.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Fordi det hele gik glat og fordi at jeg engang har oplevet et græsk hospital.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


 *Sødt/rart og kompetent personale. Ventetiden er svær med børn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Vi forventede konsultation med børnelæge, kirurg og bandagist. Vi mødte kirurg alene. Det ville vi gerne have vidst på forhånd, så vi kunne være forberedt. Vi har fået god behandling af sekretæren i forbindelse med at få en ekstra konsultation.*

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

 *Venligt personale, gode til at forklare hvad de foretog sig.*


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

 *Imødekommenhed, ingen ventetid. Kompetente læger. Venlige sekretærer, serviceminded personale.*


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

 *Der var ikke for meget ventetid.*


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

 *Det var nogle rare mennesker, der behandlede. Men jeg fik betændelse i min fod, og det gjorde meget ondt.*


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

 *Har fået god behandling, hver gang. God information, og ingen ventetid.*


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

 *Har generelt fået god og faglig behandling. Den lange ventetid ved sidste besøg var ikke svært for en lille dreng, men dog forståeligt, idet der var sygdom blandt lægerne.*


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

 *Kan ikke give det 5 stjerner ud fra et besøg. Det varede under 5 minutter! Men alt var okay.*

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

 *Fordi jeg hver gang har følt mig rigtig godt behandlet.*

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


 *Jeg mener det dækker min oplevelse i ambulatoriet.*

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

 *Ambulatoriet får kun 4 stjerner, fordi lægen har for travlt. Vi føler os til tider presset ud af døren igen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Lidt mere tid afsat når det er børn. Endda handicappede-psykisk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *De var søde, der var ikke så meget ventetid og de snakkede så et barn kunne forstå det.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Hvis tiderne mellem røntgen og undersøgelse i ambulatoriet blev kortere, bliver det bedre for et barn på undet et halvt år at være patient.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Manglede information ved indkaldelse omkring hvem vi skal ind hos (fx er det benene det handler om eller ryggen).*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Haft gode snakke omkring min datter med de to læger især.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Nogle gange er ventetiden for lang.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Fordi vi havde brug for rådgivning angående sko til vores søn. Lægen skrev meget uforståeligt. Bandagisten har ikke siden kunne få bedre viden fra lægen på ortopædisk afdeling i Århus.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Hvis vi var kommet til hos NN havde det været enestående. Nogle læger mangler at kunne lytte og tage for gode varer hvad man fortæller.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand


 *Der er ofte meget ventetid i røntgen og ambulatoriet. Ellers bliver vi behandlet godt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)


Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Den samme læge kan være meget forskellig. Nogle gange grundig og lyttende, andre gange fortravlet og afvisende. Ikke acceptabelt, når man bruger lang tid på at forberede barnet, bruger en feriedag og har en transport på næsten 200 km retur.*


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

 *Grundet en saglig og professionel behandling.*


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

 *Fordi jeg synes de gjorde det godt.*


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

 *Min datter har fået 3 diagnoser på halvandet år. Vi er som forældre meget forvirrede og stoler efterhånden ikke rigtig på noget.*


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

 *5 stjerner havde krævet underholdning med klovne i venteværelset. Alt i alt en meget positiv oplevelse.*

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

 *Meget dygtig læge, som havde tid til en god snak/forklaring.*

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

 *Samme læge hver gang. Børnevenligt venteværelse og lokaler. Ingen ventetid. Men MEGET dårlige parkeringsforhold på Århus Kommunehospital! Når man kommer med et handicappet barn!*


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

 *Personalet er meget venligt.*

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

**Kommentarer til
Idrætsambulatoriet**


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Jeg tror ventetiden har været mellem 10-20 min. Det betyder ikke noget for mig, om den er længere. Min tilfredshed kan ikke måles på ventetid overhovedet. At måle på ventetid er at flytte focus fra det reelle til en lillebitte ting. For behageligheden er det rart at vide om det varer mere end en halv time.*


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

 *Jeg arbejder andetsteds på sygehuset og gik op og arbejdede i ventetiden.*

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

 *Enkelte gange har der været næsten 1 times ventetid.*


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

 *Nogle gange var der meget lang ventetid, andre gange var det mindre. Det var ikke rart at vente til første kontrol efter min operation, for da var jeg stadig meget forkvalmet og havde meget ondt.*


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

 *1. gang ventetid, andre helt uden.*


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

 *Der var lidt, men ikke for meget.*


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

 *Kun 5-10 min højst.*


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

 *Der gik ikke lang tid, var dagens første knæ-patient.*

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

 *Første gang: 1 times ventetid. Anden gang: En halv times ventetid.*

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

 *Da jeg tidligere har været patient tilbage i 92 og 99 - kan jeg se væsentlige forbedringer.*

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



Jeg ventede næsten en halv time, fordi andre var kommet for sent. Ventede hver gang!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Første besøg var det 20 minutter. Andet besøg 10 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Kun en enkelt gang skulle jeg vente 1 time på fysioterapeut.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



For det meste forløb det uden generende ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Skulle nogle gange læse journalen igennem, inden de vidste besked.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Skulle lige læse journalen igennem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var en, han kunne ikke fortælle mere end sygeplejersken.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Ja, for det meste. Kunne en enkelt gang mærke, at der var så travlt, at jeg følte der ikke var tid til at lytte til mig eller være særligt pædagogisk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var en der ikke svarede så pænt (som om at jeg burde vide det jeg blev spurgt om).

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Den ene gang! Den anden var meget glad for sin stemme - på LATIN!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Trods forskellige læger virkede de interesserede og tog sig tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


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

 *Særdeles kompetente. Både undersøgelse og information og sygeplejersken fangede straks mine bekymringer og gik ind i debatten, da jeg var bekymret over endnu en operation i mit ben (den 4. på 2,5 år).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Bestemt ja og sygeplejerskerne var fantastiske på idrætsambulatoriet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Meget. Den ene jeg har haft var rigtig sød.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

 *De var meget venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

 *Rigtig gode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

 *Ja, altid smilende og hjælpsomme. Vidste hvad de havde med at gøre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Meget lang ventetid i røntgenafdeling 2 gange.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Der var lidt ved blodprøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde





2 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Ikke oplysning nok om fremtidige gener og hensyn til disse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Den senere behandling foregik i Odder, det havde jeg ikke hørt om tidligere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Supergod - både mundligt, skriftligt + informations cd-rom om rekonstruktion af korsbånd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er i udredningsfasen. Minus information om kontrol eller hvorfor.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Materialet om postlateral løshed og operation var ikke færdiggjort, da jeg skulle opereres, men fik mundtlig forklaring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De var gode til at forklare.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *I mit tilfælde så havde jeg overvurderet smerterne. Så jeg havde meget mindre ondt end forventet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Igen den ene gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Mere info omkring efterfølgende genoptræningsforløb ville være rart.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Genoptræningsventetiden er alt for lang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Generelt om forløbet - ja, men jeg synes der bliver talt for lidt om muligheden for frit at vælge sygehus ved operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


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

 Først talte jeg med en udenlandsk læge (meget kompetent og venlig). Han var væk et øjeblik, og i det tidsrum genfortalte sygeplejersken hvad han havde sagt, det var fint. Jeg synes han var svær at forstå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


 Også under konsultation, hvor læge og sygeplejerske supplerede hinanden, det giver tryghed at personalet arbejder godt sammen, og tillid til behandlingen i det videre forløb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Selve behandlingen ok. Men alt for lang ventetid for NN var fraværende fra skole i over 2 dage delvist uden grund.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år


Køn: Mand

 *Jeg er i startfasen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Der er ikke blevet vist hensyn til smerter. For lidt genoptræning. Manglende personale.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Jeg var som sagt ikke særlig tilfreds med den ene af lægerne, han hverken lyttede eller forklarede! Men resultatet 'af undersøgelsen' var der ikke noget i vejen med!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

 *Problemet er endnu ikke løst, fordi jeg skal prøve med genoptræning, hvilket jeg stadig venter på.*

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.)



Jeg har efterfølgende været hos egen læge, men ved ikke om han er orienteret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle papirer har været på plads.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lang tid fra henvisning til selve tjeek.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke indtryk af at min praktiserende læge har stor/ingen overoverhovedet indsigt i min sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand













Praktiserende læge har ikke modtaget diverse papirer i forbindelse med operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand

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

-  *Jeg var ikke færdigbehandlet efter mit forsøg. Mangler MR-scanner. Behandling bliver al for langsigtet fra skaden er sket og konstateret til den er behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de fortjener det alle sammen efter min mening.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Man blev taget seriøs.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Kompetente og flinke folk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Kort ventetid på selve dagen, god info fra såvel læge som sygeplejerske. N.B: Kunne dog godt have sunget for mig, da første besøg var på min fødselsdag.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi undersøgelserne forløb hurtigt og professionelt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Personalet evner, i en afslappet atmosfære, at give den bedst mulige information omkring min situation, gennemskue mine problemer/bekymringer, handle derefter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God personlig kontakt, specielt fra sygeplejerskernes side.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personalet i receptionen virker meget imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Små skønhedsfejl som lang ventetid. Ellers stor ros til lægerne og en stor tak til sygeplejerskerne for den gode behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Har kun været forbi 2 gange, men et godt indtryk af de tilstedeværende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ventetiden, at lægerne har for travlt til altid at kunne lytte nok, gør at jeg ikke kan give 5 stjerner. Men jeg er ellers meget tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De behandlede mig godt og har hjulpet mig på bedst mulig måde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget fint planglagt forløb af yderst kompetent personale. Fin lille ambulatorie hvor man hurtigt kommer til at kende personalet og de husker/kender patienten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Det ville være rart hvis det var den samme læge man snakkede med hver gang. Det er rart at komme op og se den afdeling man skal ligge på når man skal opereres. Så I kan sige at man lige går der op og hilser på inden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Det fungerede rigtig godt hele vejen igennem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg synes der har været tid til spørgsmål og jeg har hele tiden vidst hvad der skulle ske og forklaring om smerter, hvordan man skulle forholde sig bare var perfekt. Kun ked af jeg ikke har fået givet afdelingen chokolade endnu.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg synes at lægen har taget min sygdom alvorligt, og har været god til at lytte og forklare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er ovenud tilfreds, og utrolig glad for jeres evner vedrørende behandling og operation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Da der ikke var lang ventetid i venteværelset. Lægen var konkret, venlig og lyttende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke fået den hjælp jeg skulle have haft.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er et rart personale og jeg har kun mødt 1 læge de gange gennem 6 år jeg er kommet, og han er meget kompetent og sympatisk (NN).

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



Jeg synes personalet er venligt og arbejder seriøst og godt. Det mest negative er stadig ventelistetiden. Når man har et alvorligt problem vil man jo gerne have det løst med det samme.

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



Kompetent behandling, men for lang ventetid i ambulatoriet. Har desuden mødt 3 læger ved 3 besøg, hvilket ikke er tilfredsstillende.

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



Jeg er tilfreds med alt, bortset fra ventetiden på operationen, som medførte at jeg blev opereret på privathospital, men på amtets regning.

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



På grund af den ene dårlige læge - ellers var det godt!

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



Jeg har indtryk af at de ved hvad de taler om. De opfattes som eksperter indenfor min sygdom. Dog synes jeg at der ofte er lang ventetid i venteværelset, og generelt for lang ventekiste efter henvisningen fra egen læge.

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



Det er et godt personale.

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



Af personelige årsager. Det vil sige 'vores' læge og 'stab' er dejlige og varme mennesker. De synes interesserede i mit tilfælde/i mig.

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



Altid venlige og smilende, man føler sig velkommen. Jeg måtte melde fra til operationen, men fik hurtigt en ny tid, uden at man følte sig til ulejlighed.

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



Hjælpsomme, smilende, lyttede. God cd omkring indgrebet (korsbånd).

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



Ambulatoriet er meget effektivt, og der er samtidig tid til patienten. Velfungerende personale hele vejen rundt. Der er et godt samarbejde personalegruppen imellem.

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



Personalet kan jo ikke gøre for at ventetiden er så lang, og de gør et godt stykke arbejde og er venlige.

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



Jeg var generelt tilfreds, men 'enestående' er lidt for meget af det gode - det kunne have været lidt bedre.

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



Fordi jeg har fået rigtig god behandling.

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




I mit tilfælde synes jeg, at min behandling er gået hurtigt - og jeg har været godt sat ind i situationen omkring behandlingen, men det er også fordi jeg selv har gjort en indsats ved selv at ringe til patienthospitalet og privathospital. Der er meget lange ventetider.

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

**Kommentarer til
Idrætssklinikken**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Generelt til alle spørgsmål: Jeg har været på idrætsklinikken én gang, så statistisk er mit indtryk måske ikke så egnet.*

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

 *Der var ventetid hver gang, men jeg fik lejlighed til at slappe af i ventetiden.*


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

 *Det var fint.*

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

 *Lang ventetid.*

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

 *Efter undersøgelse ved lægen skulle jeg ind til en fysioterapeut. Jeg fik at vide at han var optaget, så jeg skulle lige vente i venteværelset, efter 3 kvarter kom han ud og sagde at han desværre ikke havde tid idag.*


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

 *1. gang ventetid over 1 time.*

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

 *Ja, det var særdeles veltimet.*


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

 *Et par gange har der været lang ventetid, ca 1 time, men jeg blev informeret om at den pågældende læge opererede.*

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

 *Hvad menes med generende? Ventetid er vel aldrig sjovt?*

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

 *Det er frustrerende, at det i den medicinske verden er acceptabelt at holde folk ventende i 35 min efter/over en afaletid.*

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



Det er generende, når man som jeg kommer 5 min før den aftalte tid, men alligevel måtte jeg vente i 3/4 time. Imens jeg ventede var der en del andre som kom til.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ventetiden var over 1 time, hvilket var MEGET irriterende, da man havde fået en tid man skulle møde op på.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Fleksibel attitude.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Havde læst papirerne.

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



Som forventet.

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



Lægen var forberedt, men fysioterapeuten vidste ikke hvad det drejede sig om, da jeg kom ind til min nye tid en uge efter. Han hentede lægens bånd og lyttede til det. Dette var dog ikke generende, men jeg skal jo svare nej.

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



Den læge som jeg skulle ind til var ikke tilstede (forsinket), og jeg kom derfor ind til en anden, hvilket for mig var helt i orden.

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



Hun spurgte om hvad der var galt med mig, men det er nok fordi hun vil vide, om jeg har forstået det hele.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Gennemlæsning af scanningsresultatet først da jeg sad med lægen.

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



Synes at læge konkluderede lidt for hurtigt hvad der var galt - fik ikke nok information omkring skaden.


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



Professionelt!

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

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

 *Der var en anden læge der skulle introduceres til området. Jeg synes der var tidspres. Det føltes som en ekspeditionforretning.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I høj grad, istedet for ved sin egen læge, hvor man blot får at vide at man nok skulle finde en anden sport at dyrke eller måske er ved at have en for høj alder.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik følelsen af at jeg blev taget alvorligt, hvilket jeg ikke følte ved min egen læge + lægen på Randers Sygehus, hvor jeg første gang blev undersøgt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *En enkelt gang hos NN, følte jeg at jeg ikke blev hørt, men ellers godt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Præcis og direkte dialog.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Fysioterapeuten gav gode øvelser. Men efterfølgende mangler jeg opfølgning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Høj faglig og pædagogisk kompetance (fysioterapeut).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 12

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



Ja, i første omgang, men ikke på længere sigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Fysioterapeuten virkelig god og grundig, så nogle ting som andre ikke har påpeget før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Nej, jeg forventede svar på røntgenbilleder og så derefter behandlingsmulighed.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Ville meget gerne have haft en noget mere uddybende snak omkring skaden. Gik derfra med endnu flere spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Talte kun med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Igen NN mente ikke at jeg skulle opereres, mens NN og NN var af en anden opfattelse.
Det virker lidt mærkeligt at få to forskellige beskeder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Men mangler opfølgning. Jeg føler mig overladt til mig selv, træningsmæssigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg har endnu ikke fået at vide hvad mit problem er og hvad det skyldes. For mange læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Nej, jeg forventede egentlig de, som lovet, havde ringet svar mht hvad røntgenbillederne sagde samt det videre forløb.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Jeg fik stillet i udsigt at jeg kunne komme til scanning efter 2 måneder, men har fået en tid med 4 måneders ventetid. Noget af en misforståelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Er aldrig kommet over skaden, da jeg i første omgang blev vejledt dårligt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



Der er ikke sket nogen opfølgning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der er lidt for lang ventetid til en undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fra læge til idrætslæge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Første henvisning fra lægen blev væk i systemet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Opfølgende undersøgelse (som også var den afsluttende) var blevet glemt. Indkaldelse kom 1 år senere.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var på min læges opfordring at jeg fik scannet min fod, men det har jeg aldrig fået. Måske er det ikke relevant, men indtil nu er problemet ikke løst eller klarlagt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Den praktiserede læge glemte at sende henvisningen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der gik for lang tid fra henvisning til at jeg havde fået en tid hos jer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lang ventetid fra henvisning til faktisk behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Min læge gad ikke henvise mig først, men så ville en læge som var i hans sted på grund af ferien. Det var ret dårligt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Der er gået alt for lang tid før jeg blev henvist.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Der har ikke været behov for det!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



Det var et fornuftigt behandlingsforløb af min sygdom.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Mit ene besøg på Idrætsklinikken forløb helt efter bogen og gav et godt indtryk af Klinikken. Lægen var meget imødekommende og interesseret. På grundlag af kun et enkelt besøg er mit samlede indtryk altså godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lang ventetid på første indkaldelse (undersøgelse).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det faglige niveau virker godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi det er i orden det jeg fik at vide, men jeg kunne ønske mig opfølgning med hensyn til efterfølgende træning.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God information under undersøgelse samt under behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Virkede meget engageret i at hjælpe. Tog problemet seriøst.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Prøv at hør, jeg har været der en gang, kom med svar på min scanning. Hvordan kan i sende noget til en, der har været der en gang. Jeg vil hellere have svar på hvad jeg fejler. Så skal jeg udfylde det igen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Folk er søde og venlige, og der er tid til samtalen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi de så nogle meget vigtige ting og årsager til /af genoptræningen som Silkeborg Sygehus ikke har påpeget i 3 år.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Trods manglende resultat og et meget langt forløb finder jeg klinikken og personalet meget kompetent.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Lægen som behandlede mig kender jeg ikke navnet på. Det var en idé at det nævnes i en skrivelse, for evt senere kontakt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kompetente læger, men for lang venteliste.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg blev mødt af en dygtig idrætslæge, som vidste noget om netop det jeg fejler. Jeg blev taget alvorligt, og fik de informationer + henvisning som jeg havde brug for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der er generelt en god stemning i idrætsklinikken.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Gav sig god tid til at forklare, hvad der var galt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er en fantastisk stemning på idrætsklinikken, personalet er søde og opmærksomme. Lægen var god til at forklare, så jeg forstod det.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mit første indtryk er vigtigt, og det var godt. Derfor de 4 stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kun 4 stjerner pga for lang ventetid fra henvisningen fra egen læge til behandling hos jer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Personalet var dygtige både fagligt og socialt. Men også tidspressede, mange patienter igennem på kort tid. Kunne ønske at få skriftlig besked pr email.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



4 stjerner fordi der altid er noget der kan forbedres. Generende ventetid fx.

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



Det var godt og styr på alt.

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



Utrolig hurtig ekspedition efter første henvisning (dagen efter). Måske for hurtig.

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



Det er en glimrende idé at samle en tværfaglig gruppe.

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



Servicen var da god nok, men det har ikke rigtig hjulpet.

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



Jeg følte at de var meget velkvalificerede. Behandlingen var god, da det var den samme læge der udførte røntgen og undersøgelse, og fortalte meget detaljeret under hele undersøgelsen.

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



På grund af grundig undersøgelse af fysioterapeut, og god rådgivning fra samme.

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



Synes at lægen alt for hurtigt konkluderer hvad der er galt, og med det samme henviser til operation. Mangler information om skadens art og størrelse, og hvorfor det er gået som det er gået.

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



Personlig og faglig dygtighed. Det har givet de ønskede resultater, og oven i købet: En helhedsorientering, og ikke blot detalje-fixering. Gad vide hvor mange der egentligt ved hvor godt det er!

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



Jeg synes at personalet virker kompetent, men jeg kunne godt tænke mig at ventetiden på operationen ikke var så lang.

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



Godt indtryk af indrætsklinikken, på baggrund af 2 undersøgelser. Lyttende og forberedt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ved ankomst - ingen ved skranken, telefonen ringede cirka 5 gange, og blev ikke taget. Personalet havde pause!!! Alle på en gang. Den aftalte tid blev overskredet med cirka 30 min. Vi sad i venteværelset i 40 minutter, ingen modtagelse. Det gik ikke på min klinik.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg har været meget tilfreds. Dygtigt personale, ingen ventetid, henvisning til andre personer, der har kunne hjælpe.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Dårlig sammenhæng mellem henvisning og undersøgelse.


Læger lytter ikke til, hvad patienten siger.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

Kommentarer til
Hofteambulatoriet


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *De sidste 2 besøg har forløbet næsten uden ventetid. Ved de tidligere 2-3 besøg var der noget lang ventetid.*

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

 *Ventetid på 3 timer.*


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

 *1. besøg ventetid ca 15 min. 2. besøg ca 60 min (lidt lang ventetid).*


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

 *Skulle nå en færge tilbage til Sjælland.*


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

 *Men i lægens værelse har der begge gange været 15-20 min ventetid.*

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

 *Men, ventetiden fra røntgen til ambulatoriet var alt for længe.*

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

 *Kom først ind forholdsvis hurtigt, men så fandt I ud af, at røntgenbilleder var på Kommunehospitalet, og så måtte jeg vente i 5 timer på at I fik fat på dem. Det burde I havde tjekket inden.*

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

 *Planmæssigt forløb.*

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

 *Jeg synes at koordinering mellem de forskellige undersøgelser var mangelfuld.*

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

 *Ved første besøg var røntgenbillederne blevet væk, og der måtte tages nye.*

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



Næsten 2 timer er for længe, og lidt trættende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Vidste ikke en pind om mit sygdomsforløb.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nej, jeg har et klart indtryk af at lægen ikke har gennemlæst min journal inden jeg kommer ind. (ting jeg ved er oplyst i journal, vidste lægen ikke).

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Seneste besøg var rigtig god (lægen velforberedt). Besøget før var lægen ikke forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Læste i journalen de første 2-3 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Han skulle først til at læse i journalen/henvisningen da jeg kom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Røntgenbilleder måtte rekvireres fra Skejby = ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Venlig atmosfære.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Travlhed.

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



Nej, han snakker hen over mit hovede. Er jo også vant til læge NN.

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



Ja, omkring selve hoften, men alle andre ting relateret hertil, men udenfor kirurgens fagområde, fx fysioterapi, træning m.m. lyttes eller reageres der kun passivt på.

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



Sidste besøg, meget lyttende. Forrige besøg virkede lægen uinteresset.

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



Virker som om de er i gang med den næste patient inden man er ude af døren.

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



De virkede til tider lettere stressede, specielt anæstesipersonalet.

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



Han havde slet ikke tid til at besvare mine spørgsmål. Endvidere var han meget afvisende og kort for hovedet.

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



God behandling.

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

Spørgsmål: 10

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



Seriøse og klare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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



Røntgen ok. Prøvetagning ok. Ambulatorie lang ventetid.

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



For lang tid ved blodprøvetagningen.

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



Har kun været der 1 gang.

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



På at blive hentet til videre samtale med lægen.

Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fra røntgen til ambulatoriet var ventetiden meget lang.

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



Ventetid ca 1 time.

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



Arbejdet i de forskellige afdelinger (røntgen og blodprøver). Gik hurtigt.

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



Lidt lang ventetid på røntgen.

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



Blev ikke undersøgt specielt, kun samtale.











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



Røntgenbillederne var blevet væk og måtte tages om.

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

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

-  *Han var ligeglad med at jeg havde ondt, det kom nok fra min ryg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Omkring selve hoften og operation får man god info, hvis man selv spørger. Vigtigt at have pårørende med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har svært ved at forstå at jeg ikke blev tilbudt indvendige sting. Da jeg efterfølgende fandt ud af at dette var muligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kan ikke rigtig finde ud af hvad de skal gøre i mit tilfælde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg blev en tung patient, jeg er en stærk person som nok kunne klare det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Manglede noget information/råd om kompenserende medicinering.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Hovedsageligt, men var nødt til at presse lidt for dyberegående information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fik ingenting at vide, blot jeg vil blive indkaldt til yderligere undersøgelse, ventetid ca 14 dage. Men er stadig ikke kommet og pt ventet i 2 måneder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jo, jeg vidste jo det meste i forvejen. Ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fik at vide vi ville få en videofilm angående operation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Venter stadig på besked om videre behandling (dato for operation) og undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



En anden læge sagde det var min hofte og en sagde ryg?

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Med lægen, nu fik jeg at vide 'du dør nok af det'. Har man så et valg?

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Jeg talte kun med en læge og det var bare en god information.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde











Har ikke talt med forskellige. Venligt personale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Ja, omkring hoftekirurgi, - fagområdet, men der mangler helt klar en helhed. Ingen fysisk træning før og efter operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Måske lidt lang ventetid mellem første samtale og operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Hvorfor skal alting gå så stærkt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er blevet opereret, men ingen bedring, tværtimod.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Bestemt ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Har ikke fået nogen behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Nej. Det er ikke tilfredsstillende at få at vide man bare skal gå hjem og vente. Når man så spørger, vil lægen ikke svare.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Bortset fra ventetid (dårlig koordination).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Henvisning til genoptræning blev ikke sendt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min egen læge havde svært ved at forstå hvorfor jeg ikke fik de indvendige sting.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har ikke snakket med min egen læge siden jeg blev opereret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Manglende tilbagemelding.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har været på 2 udenamtssygehuse og sidst hos jer i Århus.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efter jeg havde hørt og set om den nye måde at hofteoperere på, henvendte jeg mig til min egen læge. Han henvendte sig så til Amtssygehuset, og fik en aftale om at jeg kunne komme til undersøgelse der, selvom jeg havde fået tid til operation på Randers Centralsygehus. Nu venter jeg bare på at Århus Amtssygehus sender bud efter mig til operation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetiden kunne, eller burde, være mindre, når man vælger et bestemt sygehus.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



På grund af hurtig, høflig og smilende betjening.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Synes ikke lægen var godt til at lytte og jeg fik ikke lov til at tale færdigt.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er forskel på hvordan jeg blev mødt af forskellige læger. En enkelt gang fik jeg oplevelsen af at være tilovers. Der har været flere besøg med ventetid over en time. I øvrigt er det min mening at personalet er fagligt velkvalificeret.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



1. samtale og spørgsmål til andre private brugere. Måske lidt betænkelig ved om de store flytteplaner kan give lidt problemer, hvis de bliver til noget.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



De virkede meget søde og rare.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man får en god og saglig forklaring på ens spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi jeg synes alt fungerede.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Personalet har været søde, men informationen omkring operation har været dårlig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg var tilfreds med hele forløbet af min hofteoperation og læge NN har bare været en herlig læge, som ved hvad han har med at gøre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fuld tilfredshed under hele behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg er glad for det er den samme læge man snakker med.

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



Venlig og imødekommende personale. Kort ventetid, dygtige læger. Ville gerne vide hvis ventetiden er mere end 15-20 min.

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



Der var til tider, når man ringede efter/søgte personalet, så var der nogle gange ventetid. Der kunne godt gå op til 30 min før de kom ind på stuen. Og tit glemte de ting (piller, bakken osv osv), så man skulle have fat i 3-4 personer (personalet) for at der skete ting/noget. Men udover det, så var alle søde og havde tit lige tid til en lille snak/trøst.

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



Det var en god oplevelse og vi fik de informationer vi ønskede.

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



Jeg har kun besøgt afdelingen 1 gang og det forløb upåklageligt. Jeg venter samlet halvdanden time, så det er det jeg kan vurdere afdelingen på.

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



Fordi jeg de sidste 2 gange fik en anden læge. Den første jeg fik var rigtig god og mente det fandt vi ud af med mine hænder og NN, lægesekretæren, var venlig, at de skulle nok hjælpe mig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Får ikke noget information.

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



Personalet virkede yderst kompetente, stemningen blandt personalet var rigtig god. Læs kardex før du møder patienten. Husk patienter er mennesker.

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



Godt behandlet af personale, der var kompetente og til tiden meget sympatiske. Tak.

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



Kun en positiv oplevelse.

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



Behandlingen og samtale fint. Ventetid acceptabel.

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



Fordi det er under al kritik den måde jeg er behandlet på. Var til undersøgelse i januar, fik at vide at jeg skulle til yderligere undersøgelse, men har stadig ikke været det og har først tid sidst i marts. Spurgte hvad der så skulle ske og svaret var at det anede lægen ikke. Hvem ved det så? Det er ikke betryggende, og jeg går og er nervøs.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes at I alle har været så søde og fantastiske. Tak til alle.

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



Efter 1 besøg var jeg godt tilfreds.

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



Meget fine oplysninger fra lægen angående stillede spørgsmål.

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



Gennemgående fin behandling.

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



Som før nævnt: Kompetente folk, men dårlig koordinering.

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



Venlig, god tid, rolig.

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



Lægen havde den tid vi havde brug for og det foregik på et meget professionelt plan og et sprog vi forstod.

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











Da jeg kun har været på ambulatoriet 1 gang er jeg ikke i stand til at give en detaljeret bedømmelse på de fleste af de afkrydsede spørgsmål.


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




Jeg synes ikke mit kendskab til ambulatoriet er så jeg kan udtale mig om det.

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


-  *Jeg kom med mange stærke smerter og fik ingen behandling. Hvor kaput skal man være, før der bliver gjort noget?*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ventetid må godt halveres.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Altid hurtig og effektive undersøgelser og svar. Alt har været fuld tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Vi fik en rigtig god information om selve indgrebet. Desuden fik vi en CD med hjem, som fortalte om selve forløbet, både med operation og fysioterapeut.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har kun en gang været til undersøgelse, så jeg kan ikke udtale mig om hvordan ambulatoriet er.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har generelt følt mig godt tilpas der, men informationen/opfølgningen af besøgene har ikke været optimal. Har flere gange måtte ringe og rykke på svar uden held.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *På grund af god afdeling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Imponeret over lægens respons på emails med videre, for konsultation, men er nu lidt på 'herrens mark' i forhold til det videre forløb. I tvivl om hvorvidt jeg selv skal kontakte for yderligere information om aftalt scanning (aftalt med lægen under besøget), eller om jeg skal kontakte egen læge, da undersøgelsen skal finde sted lokalt (udenamts).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Stor tillid til at NN har styr på tingene og stor erfaring. Koordinering med hensyn til røntgenbilleder tæller negativt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Alle jeg havde kontakt med var bare søde og rare, og gav mig en god information. Blot en ting. Det var nærmest umuligt at finde ud af hvor man skulle lukke op for vandet ved håndvasken på patienttoiletet til venteværelset/gangen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Undersøgelsen inden man bliver indlagt kunne måske gøres lidt bedre, hvis man blev henvist til røntgen først, og derefter blodprøver. Så kunne ventetiden måske forkortes noget.*

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

 *Fik god forklaring omkring min hofte. Følte interesse for min situation.*


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

 *Ventetiden var alt for lang. Lægen var ikke 100 procent inde i samtalen, virkede som værende lidt fraværende, måske grundet en stresset dag.*


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

 *Svært at blive bedre!*

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

 *Afvist på to sygehuse. Undersøgt på to sygehuse. Af amtet fået tilladelse til Amtssygehuset i Århus.*

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

 *Behandlingen er ikke foretaget. Venter på behandling.*









Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Fordi det var ok at være der.*









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

Kommentarer til
Knæ/bækken ambulatoriet


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *2. gang var der lang ventetid. Jeg spurgte efter 40 min til ventetiden. Jeg var blevet glemt - ikke lagt frem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Kun en gang, hvor jeg først efter en time efter den indkladte tid kom til. Fordi lægen skulle holde middag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det passede fint med ventetiden og det virkede til at personalet havde styr på det hele.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *40 min er lang ventetid, når man har fået en tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, ca 10 min.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Man tager nok for mange ind af gangen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det er ventetiden INDEN man kommer ind til undersøgelserne, der er ubehagelig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Måtte selv gøre opmærksom på at nu havde jeg ventet i 1 time. Var blevet glemt, sagde sekretæren.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?


-  *Ikke noget generende, men de skulle da lige se i min journal, mens jeg var derinde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Rigtig meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der manglede diktat fra ultralydsundersøgelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægen virkede fraværende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Yderst rutinepræget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Han fik det til at lyde som om jeg var hypokonder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Skulle først læse journalen, efter jeg var blevet kaldt ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg havde henvisning til en kikkertundersøgelse, men blev blot sendt hjem for at vente flere måneder på en MR scanning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Ja, jeg følte at de gav sig god tid til mig og satte sig i min situation. De var meget flinke.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg følte faktisk bare at jeg spildte deres tid, selvom det var mig der tog fri fra arbejde.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Kiggede på billederne og konstaterede jeg havde slidgigt i knæet, det vidste jeg godt. Jeg havde regnet med scanning for at finde ud af hvorfor jeg havde smerter.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Tolken hjælper.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Da jeg klagede over jeg skulle vente igen og havde svært ved at arbejde: Det er jo ikke livstruende. Det er det for mig, hvis jeg mister mit job under ventetiden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Ja, absolut. De virker til at have styr på tingene, arbejder godt sammen og ved hvad de taler om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Det tog under 2 min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Hende der viste mig ind var venlig og flink.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Lægen sendte mig jo blot videre i systemet, efter jeg havde ventet 2 måneder for at blive undersøgt. Nok ikke noget der kræver meget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

 *Lidt ventetid kan man jo altid forvente, men det passede meget fint. Jeg har aldrig oplevet lang ventetid på Århus Amtssygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år


Køn: Kvinde

 *Det blev afbrudt af et uheld. En dreng var kommet til skade.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

 *I røntgenafdelingen kunne maskinen ikke umiddelbart virke som den skulle, men den kom til det efter et par gange. Personen der var ualmindelig rar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde








 *Ikke generende, da røntgenundersøgelsen var nødvendig for den videre behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Ja, med hensyn til det som lægerne havde gjort, men nogle gener som senere opstod fik jeg ikke noget at vide om. Skulle søge egen læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Det kunne være fint med en beskrivelse af diagnosen, der kunne tages med hjem og læses af andre.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Men dog var jeg ikke klar over at jeg skulle i fuld narkose. Det var ikke noget problem, men rart at vide.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Der kunne nok informeres mere om hvordan man kommer videre, når man er hjemme.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lægen havde for mig at se ikke tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der var ikke tid til det. Desuden var det første gang jeg var der.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fik besked på at jeg skulle forsøge med forskelligt stærkt smertestillende, der var nok noget der virkede.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Ja, det virker til at journalen enten er skrevet godt, eller lægerne taler godt sammen og er gode til at informere hinanden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde




Jeg lyttede til overlægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Ja, meget. Lægerne og sygeplejerskerne er meget lyttende og opmærksomme og gør vist hvad de skal.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Det kan være vanskeligt at huske samtalen efter noget tid.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *For jeg har stadig lidt smerter, meget lidt, men det kommer nogle gange.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Ikke helt, da det er 3. gang på 4 år jeg skal afsted.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Har været der for ca 2-3 år siden, da fik jeg en klar besked.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg ville gerne gå til en træning af knæet, men må have forståelse for, at det kun er efter operation dette kan lade sig gøre. Jeg er ikke klar til operation endnu. Enighed med læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *På knæ/bækken ambulatoriet ja. Efter forudgående 9 måneders ventetid og meget letfærdigt behandlingsforløb på Grenå Sygehus. Måske reelt mislykket behandling.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ingen parkerings pladser.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der var jo ingen behandling!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 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, men ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Det har taget al for lang tid, for min praktiserende læge regnede det for ingenting. Det har taget 5 mdr før jeg kom til jer og mine smerter tiltager.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Praktiserende læge fik aldrig besked om resultatet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Den første tid jeg fik, var 3 måneder efter uheldet, det synes jeg var meget utrygt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Det har jeg ikke hørt noget om.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Har indtil nu da jeg jo kun har været der en gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der gik for lang tid med forløbet tilskadekomst i maj 2003. Første undersøgelse i september måned.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Behandling Grenå medio 2003. Måtte lægges ind pga manglende interesse på knæ/bækken ambulatoriet for at tage mod mig inden for rimelig og normeret tid. Så uanset mine positive krydser er mit behandlingsforløb gennem amtets sygehusvæsen, over 1 år fra skadedato, overordentlig ringe, for en bagatel-skade.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Meget tilfreds alt i alt.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst













Egen læge bad om kikkertundersøgelse, og det blev jeg kaldt ind til! Fik dog ingen kikkertundersøgelse.











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Ikke de store klager. Det virker meget professionelt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi det hele fungerede så godt og alle var så flinke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Lige meget hvornår jeg er kommet på ambulatoriet har jeg mødt mennesker som jeg før har haft noget med at gøre og de har hilst på mig. Så har jeg følt mig tryk og velkommen. Jeg har næsten ingen ventetid haft og lægerne har lyttet og vist interesse for mig. Meget professionelt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Alle virkede effektive, kompetente og tillidsskabende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Det gik godt på ambulatoriet og jeg fik det indtryk at der var et rigtig godt personale, men der var meget ventetid i røntgen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Dårligt konsensus praktiserende læge og ambulatorium imellem.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der var ingen der gjorde noget for os, fx sagde undskyld for ventetiden eller noget som helst.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Der blev givet hånd og sagt goddag. Samt ingen ventetid. Positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er tilfreds. Det kunne/ville have været rart at vide det med narkose.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi der gives god information om sygdommen. Venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

-  *Det tog 10 min at køre til hospitalet. Det tog 20 min at finde en parkering. Det tog 40 min at komme ind. Undersøgelsen tog 10 min.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Efter behandling kom igang har jeg intet at klage over, især den sidste del oplevede jeg kontinuiteten i at have samme læge, hvilket jeg varmt vil anbefale, så undgår man den misforståelse som jeg var ude for i starten.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi både personale, samt lægen var meget søde og hjælpsomme, og jeg fornemmede at de kunne deres ting.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der mangler oplysninger om genoptræning, når man er hjemme igen.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Modtagelsen var god, men samtalen med lægen fik jeg kun et dårligt indtryk af. Jeg havde forventet en scanning og ikke kun bøj og stræk og vrid af mit knæ. Det havde min egen læge foretaget. Så al den ventetid før jeg kunne få tid og tiden i ambulatoriet var spildt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har jo kun været her en gang, og det var positivt, til undersøgelse. Så jeg kan ikke sige så meget andet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alt gik perfekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg følte jeg blev godt behandlet, havde en god samtale med læge og sygeplejerske, hvor jeg fik en god information. Personalet var søde + imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Hele forløbet er gået gnidningsløs.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Som patient ville jeg selvfølgelig helst opleve at netop behandlingen af mig skal være det eneste ene og ikke blot 'nå, nok en'.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi at jeg fik at vide at de ikke kunne gøre noget.

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



Har været meget godt tilfreds med lægen, sygeplejersker osv. Alle har været flinke, jeg beundrede dem.

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



Der var en god ånd på gangen. Alle var venlige og hjælpsomme.

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



Var meget tilfreds med lægerne og sygeplejerskerne - Generelt fik jeg meget god hjælp og alle var flinke og meget hjælpsomme.

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



I læge var meget dygtig.

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



Jeg følte mig helt tryk og i gode hænder.

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



Man skal selv sætte sig ind i knælidelser for at kunne stille relevante spørgsmål - spørgsmål som man ikke får oplyst, fordi de ikke hører til den almindelige information - heldigt jeg kan klare mit arbejde under den lange ventetid til undersøgelser.

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



Da jeg kun har været der en gang, er min erfaring ikke så stor.

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



Jeres behandling og måde at være på. Jeres søde måde at tale.

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



Det kan ikke bedømmes efter 20 minutter. Men generelt godt.

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



Ventede fra september 03, blev akldt ind januar 04, og glemt i 'venteværelset'. Skal nu vente til maj 04 på næste undersøgelse, skal så vente igen på hvad de vil gøre. Det er over 8 måneder med stærke smerter. Bliver narkoman af alt det medicin, der skal til for at klare jobbet.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Kommentarer til
Håndambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Jeg ventede i cirka 10 min.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Venteværelset er for banegårdsagtigt. Mulighederne for læsestof for gamle og få. Men jeg har aldrig oplevet at vente mere end 15 min over tid. Derfor både/og. Der er kedeligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Måske lidt lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Da ventetiden kun var 15-20 min var det ikke til gene for mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Nej, jeg synes der var for lang ventetid og lidt for meget kedsomhed.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



30 min var for længe at vente.

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Det virkede meget effektivt og velorganiseret. Der var en afslappet stemning og jeg ventede max 10 min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden var, for mit vedkommende, tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Men ikke noget som gjorde det store.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Resultatet er på grund af at skulle vente på en speciel læge, som var bagud med undersøgelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde












Ventetid på over 1 time er for meget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Ved det første besøg blev jeg sendt til genoptræning på trods af bruddet langt fra var helet. Ny operation nødvendig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Skulle lige læse op på hvem jeg nu er og hvad jeg har gennemgået, mens jeg var tilstede. Spild af tid, ellers fornemmer jeg et sobert forarbejde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Både lægen jeg tidligere var undersøgt af og som skal lave en eventuel operation, samt lægen der lavede min ct scanning var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *De var vildt søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Den første gang var det jo lægen, der skulle stille en diagnose.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Han skulle først læse jopurnalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Så godt som muligt. Det var første gang jeg var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den første læge havde lidt for travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ingen havde læst journalen grundigt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



De spørger mig om noget, så siger jeg ja. Men ellers hører de ikke fra mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De virkede meget fortravlede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Viljen var der, men ikke altid tiden. Kreativiteten og anderledes problemløsninger mangler. Kald det bare envejskommunikation/lytning, med et tyst af kommunikation (jeg lytter mest).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg var meget glad for undersøgelsen og følte for første gang en læge/fysioterapeuts analyse stemte overens med min egen oplevelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg blev ikke taget ret seriøst 1 gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Meget gode og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Han var god.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har højst været der 1 time af gangen (de sidste 2 år).

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det virkede som om de havde styr på det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg mødte en sygeplejerske i håndambulatoriet, som ikke kunne lægge gips, da lægen bad hende om det. Lægen gjorde det så selv, men det var hun vist ikke vant til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen var og sekretæren var også.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygeplejerskerne m.v var professionelle, og utrolig rare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fik lagt en lidt uheldig forbindelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Det var ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Jeg blev røntgenfotograferet, undersøgt og behandlet (hormonindsprøjtning). Og var ude igen på en halv time. Rigtig fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Der var lidt ventetid til røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Den ene gang ventede jeg først 1 ½ time til lægekontrol - dernæst yderligere næsten 2 timer inden røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand













Ventetid på over 1 time er for meget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

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

-  *Opererende overlæge kunne have givet sig lidt bedre tid til generel information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg var ikke helt forberedt på den lange genoptræning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men ingen løsninger. Det påvirker nok mit syn på stedet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hvad skal jeg gøre for at undgå gener og hvad gør jeg for at finde den egentlige grund til generne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg kom i tanke om nogle spørgsmål, da jeg var kommet hjem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg følte mig meget velinformeret, og tryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Følte en meget overfladisk behandling af sagen. Ikke fyldestgørende nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Men jeg fik svar på mine spørgsmål, men ingen udfarende information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg forstår hvad der blev sagt, men jeg vil søge hjælp et andet sted.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Muligvis nok information, men informationen er ikke blevet forstået.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Lidt uoverensstemmelse ved fysioterapi.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Taler med samme læge. Sygeplejersken + røntgenlægen siger ingenting.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Talte kun med en.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Der var en del tvivl om, hvorvidt en operation var nødvendig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



2 læger sagde med 2 dages mellemrum noget helt forskelligt. 1. fingeren skal opereres, så bliver den helt fin. 2. fingeren bliver aldrig god igen, der er intet at gøre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Synes ikke der er blevet informeret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Det bliver jeg vel, hvis de finder ud af hvad man kan kalde min lidelse - nok ikke før.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, tidligere behandling og undersøgelse på et udenamtssygehus har været til grin. I Århus får man god og sikker behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Operationen skulle have været udført 1. gang jeg var til undersøgelse frem for et halvt år senere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Mit handicap er blevet forværret, efter 2 operationer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



En enkelt usympatisk læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Jeg har ikke været i kontakt med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



For lang ventetid efter henvisning. 1 henvisning blev væk og kostede 2 måneders ventetid. I 1 undersøgelse blev resultatet ikke sendt tilbage til egen læge. Det forsinkede næste henvisning med 1 måned. Det er spild af min tid med alt den ekstra ventetid. Det tager tid nok i forvejen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er mit indtryk, at der ikke er et godt samarbejde. Jeg skulle således selv bede om at komme til specialist.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg snakkede med min egen læge så sent som idag, og han havde intet modtaget fra sygehuset. Det var i øvrigt pga hans henvisning at jeg blev opereret. Ellers havde jeg stadig haft en ikke-funktionel hånd.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Min egen læge har ikke pt været med endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Der mangler opfølgning fra egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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



Fordi jeg fik en god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Lægerne har gjort deres arbejde godt.

Sygeplejerske fortjener kun 1 stjerne i forhold til vedlagt brev: Sammen med evalueringsskema vedrørende besøg i Håndambulatoriet, tillader jeg mig at beskrive det første besøg. Det fandt sted i efteråret 2003. Jeg blev kaldt ind til den aftalte tid. Da jeg ville give hånd og sige goddag, sagde sygeplejersken ' Du kan komme med herhen', hun gav ikke hånd for at hilse på. Da vi ankom til stuen sagde hun ' Du kan sætte dig der' og pegede på en stol. Lægen der skulle underøge mig gav dog hånd og var venlig. Midt under undersøgelsen kom der en narkoselæge ind. Han og sygeplejersken havde en længere samtale om en patient. Da narkoselægen vendte sig og gik henimod mig, sagde sygeplejersken 'Nej, det er da ikke hende der'. Min koncentration var nok ikke helt hvad man kunne ønske, for lægen spurgte om der var noget i vejen. Da jeg selv er ansat indenfor sundhedsvæsenet, kunne jeg fortælle, at der hvor jeg er ansat, går andre ikke ind og ud af dørene mens patient og læge taler sammen. Til dette svarede lægen ' Nå, men det her er jo bare en hånd'. Under hele forløbet stod døren ud til gangen på vid gab. Dette generede mig. Uden at give nogen forklaring, tog sygeplejersken blodtryk på mig. På mit spørgsmål om hvorfor svarede hun 'Du skal jo opereres om et år, så er det jo gjort'. Samtidigt vendte narkoselægen tilbage og lyttede på hjerte og lunger. Narkoselægen var den der, efter min mening, var bedst til at kommunikere. Kirurgen var ude af døren efter at have nikked farvel. Jeg følte ikke helt, at patienten var i centrum. Da jeg forlod Håndambulatoriet tænkte jeg i mit stille sind ' Jeg håber de er bedre til at operere end til at kommunikere'.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Til nu tilfredsstillende forløb.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Fordi jeg mener, at overordnet er det i orden, bortset fra ventetiden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg ved ikke.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Besøget var absolut tilfredsstillende og ingen ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

-  *Noget tyder på, at en tredje operation kan blive nødvendig. Det var et kompliceret brud, men mit indtryk er at det kunne være gjort bedre.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ventetiden var for lang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Sammenhæng mellem forventninger og forløb.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ville gerne have givet 4 stjerner. Med rodet med den ekstra ventetid og manglende løsninger på mit problem trækker ned. Jeg tror at den læge jeg er i kontakt med gør hvad han kan - han kan bare ikke finde den kasse jeg hører til i. En ny læge er måske min løsning. Venteværelset måtte gerne blive venligere at befinde sig i.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kort ventetid og godt personale, dog må de unge sygeplejersker ved receptionen, gerne smile og virke interesseret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg er yderst tilfreds, både med operation og efterbehandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Da min springfinger efterhånden var faldet til ro, snakkede vi kun om tilfældet, blev enige om nyt besøg, såfremt det ville blive aktuelt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi alle, som afkrydsningen angiver helt ok.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Ok behandling og info.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi lægen vidste hvad det drejede sig om. Fik lavet en hurtig CT-scanning. Var med til scanningen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg synes det var godt.

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



Jeg har været meget tryk ved lægen og de 2 ergoterapeuter jeg har talt med/fået behandling af.

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



Desværre synes jeg at jeg har oplevet for megen ventetid i forbindelse med besøg på håndambulatoriet.

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



Jeg har ikke nogen lang erfaring med ambulatoriet, men mit umiddelbare indtryk er en topkarakter. Jeg føler mig absolut i de bedste hænder. Min eneste (mindre) bekymring er om jeg skal skifte læge undervejs i forløbet. Jeg ønsker meget at blive behandlet af dem der indtil videre har taget sig af mig.

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



Overlegen optræden. Dårlig rådgivning af tilskadekommen hånd. Evt efterfølgende behandling. Jeg synes det ville være en god idé med sammenlægning af afdelingerne for hånd og albue.

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



Godt tilfreds, ingen ventetid og søde sygeplejerske. Undtagen en som er i modtagelsen.

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



Jeg har kun grund til tilfredshed.

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



Jeg synes jeg fik for lidt med derfra.

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




Jeg brækkede min hånd i starten af sommeren, men først efter at min læge lavede en henvisning et halvt år efter, fik jeg den operation som gjorde at jeg igen kunne bruge min hånd som før. Det er ikke helt acceptabelt.

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




En følelse af professionelle ergoterapeuter. Selv med mange patienter, ingen stue, men fik tid til den enkelte patient. Søde og venlige, så derfor 5 stjerner.

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

 *Lægen havde for dårlig tid (ind af døren - ud igen). Undersøgelse og kontakt med andet personale ok.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi alt gik upåklageligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg følte mig godt tilpas. Havde tillid til lægen og personalet, der virkede sympatisk, og rare, og interesseret i arbejdet med min sag.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Pga god service i gode rammer.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Informationen var god fra alle personalegrupper - virkede kompetente. Lægekontakten var god, god tid til konsultation, forståelig diagnose. Minus lidt ventetid, derfor 4 stjerner. Røntgen - hentet 2 par ad gangen (er godt).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Det kunne have været bedre.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Var tilfreds ned det hele.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi jeg er blevet taget alvorligt af den første læge, som ville have en anden læges vurdering, der har hjulpet på det under forløbet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Han gav mig gode svar på alt hvad jeg spurgte om, men min hånd har ikke fået det bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der burde være 4 stjerner, for jeg er godt tilfreds med afdelingen som sådan, men mine billeder forsvandt en gang, hvor det var vigtigt for mig at se dem. Der for kun 3 stjerner.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Samme læge bør følge en. Der er for lang ventetid, generelt (altså i venteværelset).

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Der er både gode og dårlige oplevelser af afdelingen. I Sikring af informationsforståelse.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Kommentarer til
Skadesambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der var lidt ventetid, men ikke noget udover det man kunne forvente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Man skal bare sørge for at have en god bog med. 1. gang på skadestuen (en lørdag) var værst.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Tiden i venteværelset til røntgen ikke medregnet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg ventede i ca 10 min, det er ikke meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De varede ca 10 min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Den første gang var der 2 timer, det var også kun en forstuvning. 2. gang brækket overarm og skulder gik der kun 15 min. Fint.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg gik til genoptræning med brud på håndled.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Den ene gang ventede jeg ca 1/2 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fint afpasset, selvom der var travlt efter glat føre!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Så forberedt man kan være, når man ser et røntgenbillede 1. gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Skulle mange gange læse papirerne først. Alle læger havde en forskellig mening.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kunne ikke finde skadestuejournal.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Spørgsmål: 9

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



Snakkede om skaden, og forklarede. Virkede interesserede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Han havde meget travlt og var ude igen på et par minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Meget venlige og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



De var meget dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Utrolig søde og hensynsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Sygeplejersken gav sig mere tid til at besvare spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Undtagen en der lagde gips på, det var meget for stramt, og fingrene var meget hævede i alle 5 uger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

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



Lægen skulle finde nogle ting, men det var ikke en uforståelig ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Da jeg var den første patient (kl 08) synes jeg ventetiden på 2,5 time er for længe at vente indtil det hele er overstået.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg ventede 1 time og 45 min på at få taget et røntgenbillede af mit håndled. Totalt uacceptabelt. Især da jeg havde bestilt tid i ambulatoriet og forklaret over telefonen, at jeg skulle have taget røntgen af mit håndled.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, det gik hurtigt, næsten ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lang ventetid til røntgen og igen til snak om resultat.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Synes det er længe at vente 2 måneder på svaret af undersøgelsen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg fik god information om et brækket håndled.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Fordi jeg skal derop igen, havde brækket noget i hånden og den gør stadig ondt, skulle jeg ikke have haft støttebind på? Ingen svar?

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg manglede lidt til sidst om generne efter brækket fod, og hvor lang tid og hvad jeg selv kunne gøre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Sygeplejesken formidabel dygtig - nr 2+3 gang - også til at lægge gips.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Nogle mente en kunstig skulder var det rigtige, andre at det var bedre at stumperne groede sammen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Ja, men det ville være fint hvis den samme læge kunne følge patienten. Jeg var der 4 gange med skulderen. 2 læger, men hun prøvede at få det til at passe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Første gang jeg var der under store smerter og låst knæ, blev der bare sprøjtet noget ind i knæet, og først næste gang blev der gjort noget, nemlig operation. Mellemtid 3 dage.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Alle var flinke, men 4½ måneder efter er armen ikke særlig brugbar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



På nær manglende information om generne efter, og genoptræning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Egen læge gjorde ikke noget. Da jeg blev henvist fik jeg ikke selv lov at vælge tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Godt tilfreds med det enkelte besøg. Ovenud glad for at mit håndled ikke var brækket. Manglede dog (bagefter) information om, hvad jeg kunne forvente af et forstuvet håndled.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der har hidtil ikke været noget, men jeg er sikker på 'ja' hvis der bliver.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Min læge har ikke været involveret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

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



Ok læge, og ordentlig ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg har kun ros til hele afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



For flot behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På grund af rigtig god behandling, bortset fra at jeg stadig synes at ventetiden er for lang. Især når man er den første patient, der kommer kl 08 og ambulatoriet netop åbner kl 08. Når man har en pårørende med er det jo 2 personers tid der går.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For et lille grundlag til at udfylde hele skemaet, skulle bare have svar på røntgen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En meget kompetent læge, der udstrålede kompetence og menneskeforståelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Synes det virker som om der er et modtagelsessystem der virker. Det er irriterende at skulle vente til næste undersøgelse (2 måneder) på svaret af en EEG-scanning.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Når man tager akutte tilfælde og andre uforudsete ting i betragtning - også de mange patienter der kommer, så er det ok. Jeg mødte ingen sure folk, eller stressede.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Den gode behandling i ambulatoriet trækker det op på 2 stjerner. Når patienten nævner, at vedkommende skal have taget røntgen, så bestil en tid til røntgen, så vedkommende ikke skal sidde og vente i flere timer. Jeg har stadigvæk svært ved at forstå, hvorfor jeg skulle vente 1 time og 45 min.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mine besøg på ambulatoriet er forløbet uden problemer af nogen art.

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



Pga tilfredshed.

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



Der var i alt (incl røntgen, læge) ca 10 min ventetid, hvilket var meget lidt. Jeg blev behandlet lægefagligt fuldt korrekt.

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



Med få ubetydelige punkter, der ville blive forbedret ligger I til 5 stjerner.

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



Jeg mener jeg har fået en god og venlig behandling.

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



Fordi jeg fik en god behandling fra første dag, og til jeg skulle i ergoterapien.

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



Alt ok, men der mangler vedligehold af lokaler og udstyr.

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



Jeg har ikke noget at klage over, det var søde og flinke mennesker jeg mødte.

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



Jeg synes absolut at personalet gjorde hvad de kunne for at man ikke var utryk ved situationen, men de har travlt.

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



Jeg var godt tilfreds med hele forløbet.

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



Bedre information fra lægerne: følte ikke at jeg blev hørt, lyttet på.

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



En god behandling, søde og flinke alle sammen.

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



Godt helhedsindtryk.

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



Jeg synes at det hele gik perfekt.

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



Jeg kommer med et søm der er gået igennem 2 fingre, og bliver spurgt om vi/jeg har ringet i forvejen!! Det havde vi faktisk, men hvorfor sprøge? Kom dog igang. Ellers meget fint. Nogen ventetid ved kontrol, men det er ok.

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



Fordi de kender deres ting. Min hørelse er meget nedsat, men alle gav sig tid til at sikre sig at jeg forstod hvad det drejede sig om.

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



Jeg er meget tilfreds.

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



Jeg giver 5 stjerner, fordi det nok er mig der er for gammel, men jeg er ikke tilfreds med selv at skulle tage stilling til, om der skulle vælges gips eller operation. Det er ikke noget at spørge en 80 årig om.

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



Jeg føler jeg har fået en god og menneskelig behandling på nær en smule manglende information omkring gener og mulighed for genoptræning. Meget sødt og ansvarsbevidst personale, generelt særlig ros til læge NN som jeg havde de første 2 gange. Jeg var først på skadestuen, sidst på ambulatoriet.

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



Fik god behandling.

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



Fordi jeg indtil nu - heldigvis - ikke har haft grund til klager af nogen art.

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



De kan deres ting.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

