

Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U
Århus Sygehus

3. måling

Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U

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. 451

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 Reumatologisk Afd. U, 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:

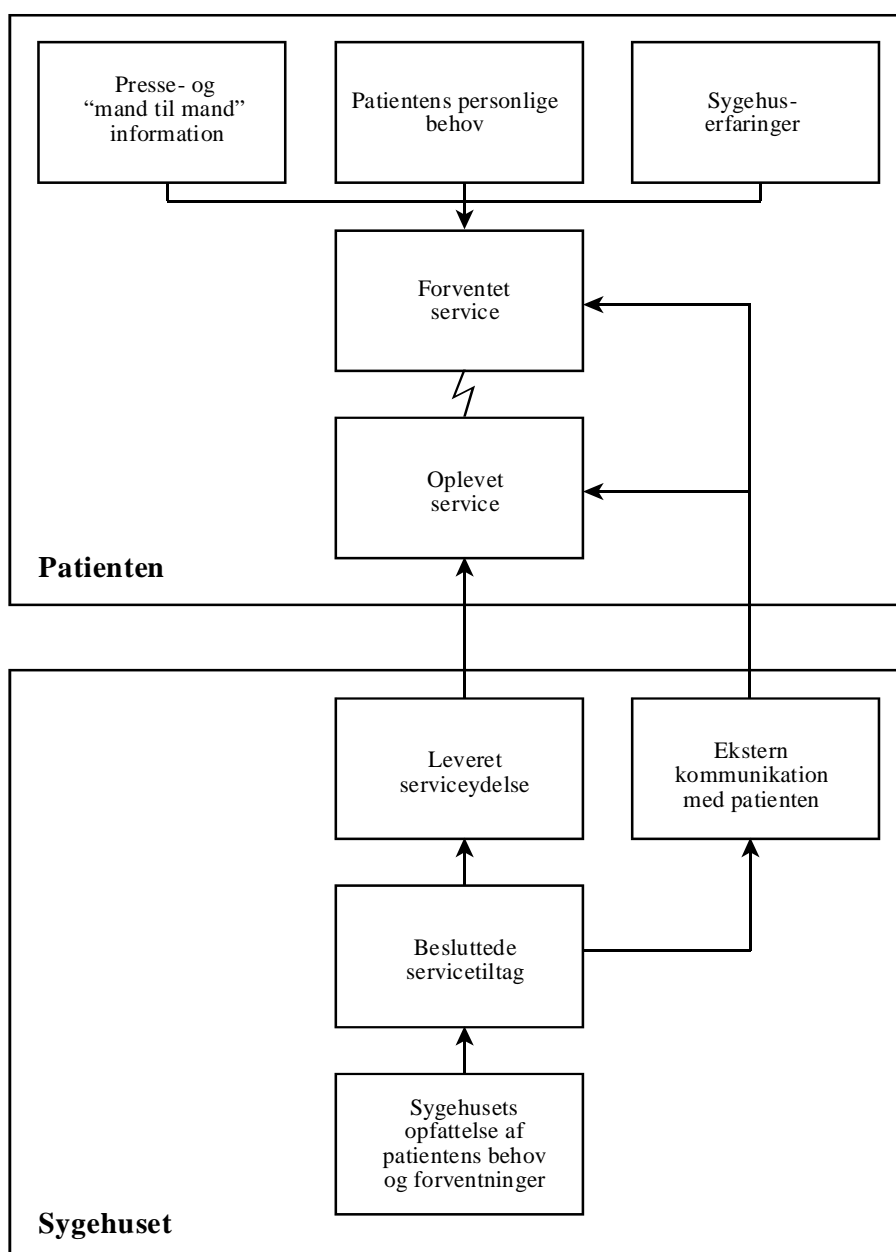
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 <i>vurderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	<p>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.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>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.</p>
Udsendelse og indsendelse	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p>
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 2002

Afdelingens speciale	Reumatologi
Antal indlagte	886
Heraf akut indlagte	157
Heraf planlagte	729
Gennemsnitligt antal sengedage	8,0
Belægningsprocent	103
Antal senge	17 + 4 hotelpladser
Enestuer	-
Tomandsstuer	1
Tremandsstuer	1
Firemandsstuer	3
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	15.886
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	701 (indgår i amb. besøg)
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	13
Plejepersonalestillinger	24
Lægeseekretærstillinger	10,7
Samlet budgetramme	24,4

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Afdelingen er en grenspecialiseret reumatologisk afdeling med 10 døgnsege, 4 hotelplasser, 6 pladser i dagafsnit og et ambulatorium. Det medicinske speciale reumatologi, varetager forebyggelse, diagnostik, behandling, pleje og rehabilitering, uddannelse og forskning inden for bevægeapparatets medicinske sygdomme. Det drejer sig om følgende:

- Degenerative led- og muskellidelser, herunder ryg sygdomme.
- Akutte og kroniske belastningssygdomme og smertetilstande i bevægeapparatets knogler, led, ledkapsler, muskler, sener, seneskeder og slimsække, herunder skader udløst ved arbejde, motion og idræt.
- Inflammatoriske reumatologiske sygdomme (bindevæv, led, muskler, kar, indre organer og nervesystem) af ukendt årsag samt udløst af autoimmune eller infektiøse tilstande, krystaller, metaboliske eller arvelige faktorer.
- Metaboliske sygdomme, herunder osteoporose.
- Funktionsforstyrrelser i bevægeapparatet.

Henvisning af patienter

Basispatienter modtages fra Århus Universitetshospitals optageområde. Patienter tilhørende lands/landsdelsfunktionen modtages fra hele Århus Amt, Viborg Amt, Ringkøbing Amt, Nordjyllands Amt og i et vist omfang fra Vejle, Sønderjyllands og Ribe amter.

Landsdelsfunktionen varetages i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens vejledning. Dette indebærer hyppige kollegiale kontakter vedrørende visitation af patienter og sikring af det bedst mulige forløb af undersøgelse og behandling.

Visitationen af patienter til afdelingen er i de seneste år søgt forbedret ved beskrivelse af afdelingens funktion i artikler i Medicus, og der er i specialerådet udarbejdet en vejledning om henvisning af patienter til amtets reumatologiske funktioner i såvel speciallægepraksis som hospitalssektor.

Organisation af sengeafsnit og ambulatorium

Reumatologiske lidelser forekommer med stor hyppighed og er ofte kroniske. En væsentlig del af de reumatologiske funktioner er elektive og kan udføres ambulant. Der har gennem de seneste år været en væsentlig stigning i omfanget af de ambulante funktioner. Funktionerne varetages ved en koordineret indsats mellem stationær og ambulant aktivitet. Opgaver vedrørende akutte ryglidelser varetages i et særligt afsnit i ambulatoriet. Afdelingen deltager i den idrætsmedicinske funktion ved Århus Universitetshospital.

Samarbejds partnere

Samarbejdet med almen praksis foregår i samarbejde med praksiskonulent, og samarbejdet med reumatologiske speciallæger fra Århus Amt i specialerådet har udviklet sig frugtbart.

Afdelingen har i en årrække taget initiativ til møder om faglige og organisatoriske forhold med speciallæger, dels lokale og dels speciallæger, som deltager i samarbejdet omkring patienter tilhørende landdelsfunktionen. Disse møder har i vidt omfang karakter af post-graduat uddannelse og inkluderer grænseflader til væsentlige samarbejdspartnere inden for Århus Universitetshospital (nefrologi, dermatologi, patologi, billeddiagnostik og laboratoriefunktioner).

Samarbejde med relevante afdelinger ved Århus Universitetshospital søges udbygget med regelmæssige møder, som dels forbedrer samarbejdet omkring konkrete patienter, og dels skaber grobund for fælles strategier angående undersøgelse, kontrol og behandling samt udbygget udviklings- og forskningssamarbejde.

Uddannelse

Afdelingen har en betydelig undervisningsforpligtigelse for medicinstuderende og deltager i uddannelsen af læger i intern medicin og herunder især specialet reumatologi. Dette indebærer, at mere end halvdelen af afdelingens læger har relativt kortvarige ansættelser.

Afdelingen tilbyder studieophold til medicinstuderende og læger. Afdelingen har ligeledes undervisningsforpligtigelse vedrørende uddannelsen af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt sekretærer. Den teoretiske og især praktiske undervisning af læger i almen praksis, som foregår i hospitalets færdighedslaboratorium, er veletableret.

Afdelingen har bidraget ved udarbejdelsen af state of the art rapporter om slidgigt og ryg sygdomme.

Udviklings- områder

Afdelingen arbejder vedvarende med forbedringer af den faglige kerneydelse og de organisatoriske forhold. Dagafsnittet er udbygget, og omlægninger i organisationen vedrørende indlagte- og hotelpatienter i relation hertil har medført bedre forhold for patienter i disse funktioner.

Der forventes at blive et yderligere behov for undersøgelse og behandling på tværfagligt og specialiseret niveau. Dette vil specielt give øget pres på den ambulante aktivitet. Der arbejdes derfor aktuelt især på at skabe bedre fysiske rammer og teamfunktioner i ambulatoriet, og i forbindelse hermed forbedringer i koordination vedrørende undersøgelser i andre afdelinger.

I samarbejde med praksiskonsulenten søges samarbejdet med almen praksis og speciallægesektoren videreudviklet i relation her til.

Den faglige kerneydelse forbedres bl.a. ved intern undervisning, og ved udvikling af standardprogrammer for leddegigtpatienter og patienter med hvirvelsøjlegigt (morbus Bechterew) samt implementering af indholdet i state of the art rapporter. Tilbuddet til patienter med subakutte og kroniske ryggene søges udbygget.

Kontinuiteten for patienterne søges forbedret ved de anførte ændringer i driften.

Den mundtlige og skriftlige information til patienterne om sygdommens karakter og behandlinger er forbedret og udvikles fortløbende. Afdelingens hjemmeside forbedres i relation hertil.

De patientrettede tiltag, som er iværksat siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse har omfattet:

- Forbedret skriftlig information af patienterne forud for første undersøgelse, især i den ambulante funktion, og fremsendelse af spørgeskema mhp. at forbedre udbyttet af den afsatte tid.
- Forbedret skriftlig medicininformation.
- Fokusgruppeundersøgelser udført i samarbejde med Kvalitetsafdelingen, især vedrørende patienternes tilfredshed med behandlingen og samspillet med egen læge, som har bekræftet behovene for at forbedre kontinuiteten i patientforløb samt information og kommunikation.
- Procedurene vedrørende genoptræningsplaner er forbedret medio 2002.
- Fokus hos personalet er generelt øget mhp. forbedret kommunikation.

Afdelingens ressourcemæssige baggrund for at skabe forbedringer i de kliniske funktioner har beklageligvis i de allerseneste år udviklet sig ugunstigt.

Der er udpeget uddannelsesansvarlige inden for alle relevante områder.

Der udføres forskning inden for såvel grundvidenskab som kliniske undersøgelser, og der er til afdelingen knyttet et forskningslaboratorium.

Afdelingen deltager aktivt i netværkssamarbejde mellem universitetsafdelingerne og blandt de nyeste tiltag er etablering af Dansk Reumatologisk Database. Dette arbejde indgår som en del af afdelingens platform for aktiviteter vedrørende kvalitetssikring og medicinsk teknologivurdering, bl.a. vedrørende nye lovende, men kostbare lægemidler.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	400	270
Alder		
0-18 år	1%	0%
19-39 år	22%	18%
40-59 år	45%	46%
60-69 år	20%	23%
70-79 år	10%	10%
80 år eller mere	2%	3%
Køn		
Mand	39%	38%
Kvinde	61%	62%
Afsnit		
Rygambulatoriet	20%	22%
Reumatologisk ambulatorium	80%	78%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 68

Der er udsendt i alt 400 breve til ambulatoriepatienter på

Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U 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 270 skemaer, svarende til en svarprocent på 68. 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 - 243 svar. (1. gang)

nov. 2001 - 260 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser.

Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i 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 Reumatologisk Afd. U, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	243	260	270	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	15%	13%	16%	23%
2-3 besøg	24%	22%	23%	31%
4-9 besøg	36%	34%	37%	31%
Mere end 9 besøg	25%	31%	23%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	42%	39%	33%	41%
Nej	58%	61%	67%	59%
Alder				
0-18 år	1%	0%	0%	9%
19-39 år	25%	24%	18%	22%
40-59 år	42%	43%	46%	33%
60-69 år	17%	18%	23%	17%
70-79 år	15%	10%	10%	14%
80 år eller mere	0%	5%	3%	5%
Køn				
Mand	42%	38%	38%	45%
Kvinde	58%	62%	62%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	97%	96%	97%	90%
Udenamtspatienter	3%	4%	3%	10%
Modersmål				
Dansk	96%	97%	98%	96%
Ikke dansk	4%	3%	2%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	30%	30%	31%	33%
Erhvervsudd./håndværker	32%	28%	24%	27%
Videregående uddannelse	32%	31%	39%	33%
Andet	6%	11%	6%	7%
Søgt information				
Har søgt information	46%	53%	58%	36%
Har ikke søgt information	54%	47%	42%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	99%	97%	99%	90%
Pårørende	1%	3%	1%	10%

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

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 270 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	62%	25%	11%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	72%	21%	6%	1%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	82%	16%	2%	0%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	88%	3%	1%	8%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	65%	22%	7%	6%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	75%	18%	6%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	67%	16%	4%	13%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	79%	15%	3%	3%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	58%	11%	9%	22%

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 Reumatologisk Afd. U, 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					
	243	260	270			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	47%	45%	37%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	36%	33%	27%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	24%	22%	18%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	13%	6%	5%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	39%	28%	31%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	36%	26%	25%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	29%	19%	23%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	32%	20%	19%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	28%	23%	25%	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 Reumatologisk Afd. U

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	241	257	268	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	20%	26%	26%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	53%	48%	56%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	23%	24%	14%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	5%	3%	3%	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 = 40	Antal = 47	Antal = 42	Antal = 66	Antal = 39
Ingen ventetid (eller før tid)	42%	28%	21%	18%	33%
Under 30 minutter	45%	51%	55%	68%	46%
Mellem 30 og 60 minutter	10%	17%	19%	11%	18%
Over 60 minutter	2%	4%	5%	3%	3%

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. 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	199	219	219	8.924		
Kun en læge	19%	24%	27%	22%	43%	4%
2-3 læger	38%	45%	47%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	44%	31%	26%	27%	0%	71%

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

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U**

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	189	214	208	8.924		
Ja	39%	28%	29%	21%	3%	49%
Nej	61%	72%	71%	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 Reumatologisk Afd. U

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	238	257			
Fem stjerner (enestående)	20%	29%	29%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	58%	54%	56%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	20%	15%	13%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	2%	1%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	1%	1%	0%	6%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägledning 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 helserelateret livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du var til behandling eller undersøgelse på <_____ambulatorium>
<sygehusnavn> den <_____> .

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din læge/speciallæge)

Har søgt information Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Påørende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

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

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Service- og kvalitetscenteret

Tilfreds med
NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium?

Antal gange (evt. cirka)

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

Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i NN ambulatorium i forbindelse med din nuværende sygdom?

Antal læger (evt. cirka)

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

Ja Nej Ved ikke

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

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

9. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Førløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	98	2	0	42
	2-3 besøg	74	20	7	61
	4-9 besøg	54	31	15	97
	Mere end 9 besøg	47	37	17	60
Ugedag	Mandag	61	32	8	38
	Tirsdag	55	28	17	47
	Onsdag	71	19	10	42
	Torsdag	62	29	9	65
	Fredag	65	23	13	40
Tidligere indlagt	Ja	51	36	13	86
	Nej	70	20	11	178
Søgt information	Har søgt information	59	26	15	149
	Har ikke søgt information	69	25	6	106
Køn	Mand	71	21	8	99
	Kvinde	59	28	13	165
Bopæl	Indenamtspatienter	64	25	11	256
	Udenamtspatienter	63	25	13	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	51	32	17	47
	40-59 år	61	27	12	119
	60-69 år	72	18	10	60
	70-79 år	75	18	7	28
	80 år eller mere	50	50	0	8
Modersmål	Dansk	64	26	10	258
	Ikke dansk	0	0	100	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	67	25	9	81
	Erhvervsudd./håndværker	62	30	8	61
	Videregående uddannelse	59	25	16	102
	Andet	75	19	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	63	26	11	260
	Pårørende	75	0	25	4
Afsnit	Rygambulatoriet	92	7	2	59
	Reumatologisk ambulatorium	55	31	14	206
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	63	25	11	265

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	14	5	43
	2-3 besøg	70	18	11	61
	4-9 besøg	71	25	4	96
	Mere end 9 besøg	69	27	3	62
Ugedag	Mandag	78	20	3	40
	Tirsdag	72	21	6	47
	Onsdag	84	14	2	43
	Torsdag	73	22	5	64
	Fredag	70	23	8	40
Tidligere indlagt	Ja	73	23	5	88
	Nej	72	21	6	178
Søgt information	Har søgt information	65	27	8	149
	Har ikke søgt information	81	16	3	108
Køn	Mand	78	14	8	98
	Kvinde	70	26	4	168
Bopæl	Indenamtspatienter	73	21	6	257
	Udenamtspatienter	63	38	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	70	26	4	47
	40-59 år	69	21	10	121
	60-69 år	74	26	0	61
	70-79 år	86	11	4	28
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	73	22	5	259
	Ikke dansk	75	0	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	72	26	2	81
	Erhvervsudd./håndværker	71	19	10	63
	Videregående uddannelse	72	22	7	102
	Andet	81	19	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	22	6	262
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	88	8	3	59
	Reumatologisk ambulatorium	68	25	6	208
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	73	22	6	267

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84	12	5	43
	2-3 besøg	84	13	3	61
	4-9 besøg	79	19	2	98
	Mere end 9 besøg	84	16	0	62
Ugedag	Mandag	80	15	5	40
	Tirsdag	79	21	0	47
	Onsdag	91	9	0	43
	Torsdag	80	17	3	66
	Fredag	90	10	0	40
Tidligere indlagt	Ja	82	18	0	89
	Nej	83	14	3	179
Søgt information	Har søgt information	76	21	3	150
	Har ikke søgt information	89	10	1	109
Køn	Mand	87	10	3	100
	Kvinde	79	19	2	168
Bopæl	Indenamtspatienter	82	15	2	259
	Udenamtspatienter	88	13	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	83	15	2	47
	40-59 år	79	18	3	122
	60-69 år	84	15	2	61
	70-79 år	93	7	0	28
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	83	15	2	261
	Ikke dansk	75	0	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	11	1	82
	Erhvervsudd./håndværker	70	28	2	64
	Videregående uddannelse	83	13	4	102
	Andet	88	13	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	16	2	264
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	90	8	2	59
	Reumatologisk ambulatorium	80	18	2	210
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	82	16	2	269

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97	0	3	37
	2-3 besøg	98	2	0	53
	4-9 besøg	95	4	1	93
	Mere end 9 besøg	92	7	2	61
Ugedag	Mandag	95	3	3	37
	Tirsdag	91	7	2	46
	Onsdag	100	0	0	42
	Torsdag	97	3	0	58
	Fredag	97	3	0	34
Tidligere indlagt	Ja	95	3	1	87
	Nej	95	4	1	161
Søgt information	Har søgt information	94	4	2	143
	Har ikke søgt information	97	3	0	98
Køn	Mand	94	3	2	90
	Kvinde	96	4	1	158
Bopæl	Indenamtspatienter	95	4	1	241
	Udenamtspatienter	100	0	0	6
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	93	7	0	46
	40-59 år	95	4	2	111
	60-69 år	96	2	2	56
	70-79 år	96	4	0	25
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	95	3	1	241
	Ikke dansk	75	25	0	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	0	76
	Erhvervsudd./håndværker	92	5	3	60
	Videregående uddannelse	95	4	1	92
	Andet	100	0	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	244
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	98	2	0	55
	Reumatologisk ambulatorium	94	4	2	194
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	95	4	1	249

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95	5	0	37
	2-3 besøg	81	16	4	57
	4-9 besøg	60	27	13	95
	Mere end 9 besøg	56	35	8	62
Ugedag	Mandag	67	25	8	36
	Tirsdag	63	26	11	46
	Onsdag	75	13	13	40
	Torsdag	72	25	3	64
	Fredag	71	24	5	38
Tidligere indlagt	Ja	57	35	8	88
	Nej	76	17	7	166
Søgt information	Har søgt information	64	27	9	143
	Har ikke søgt information	75	20	5	104
Køn	Mand	75	21	4	92
	Kvinde	65	25	9	162
Bopæl	Indenamtspatienter	69	24	7	245
	Udenamtspatienter	75	13	13	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	61	27	11	44
	40-59 år	69	25	6	114
	60-69 år	69	24	7	59
	70-79 år	74	15	11	27
	80 år eller mere	75	25	0	8
Modersmål	Dansk	69	24	7	247
	Ikke dansk	25	25	50	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	21	6	78
	Erhvervsudd./håndværker	69	26	5	61
	Videregående uddannelse	67	23	10	97
	Andet	60	40	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	24	8	251
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	89	9	2	53
	Reumatologisk ambulatorium	64	27	9	202
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	69	24	7	255

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	74	19	7	42
	2-3 besøg	75	11	13	61
	4-9 besøg	72	25	3	99
	Mere end 9 besøg	82	13	5	62
Ugedag	Mandag	72	21	8	39
	Tirsdag	81	15	4	47
	Onsdag	81	9	9	43
	Torsdag	77	17	6	66
	Fredag	79	21	0	39
Tidligere indlagt	Ja	76	19	5	88
	Nej	75	18	7	179
Søgt information	Har søgt information	70	21	9	151
	Har ikke søgt information	81	17	3	108
Køn	Mand	74	22	4	100
	Kvinde	76	16	8	167
Bopæl	Indenamtspatienter	75	18	7	258
	Udenamtspatienter	75	25	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	67	21	13	48
	40-59 år	76	17	7	121
	60-69 år	72	23	5	60
	70-79 år	89	11	0	28
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	76	18	6	260
	Ikke dansk	50	25	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	15	6	81
	Erhvervsudd./håndværker	67	25	8	64
	Videregående uddannelse	74	20	6	103
	Andet	94	0	6	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	19	6	264
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	84	12	3	58
	Reumatologisk ambulatorium	73	20	7	210
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	75	18	6	268

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	85	12	3	33
	2-3 besøg	72	23	6	53
	4-9 besøg	76	18	6	87
	Mere end 9 besøg	78	19	3	59
Ugedag	Mandag	88	6	6	33
	Tirsdag	72	24	4	46
	Onsdag	71	29	0	42
	Torsdag	84	14	2	56
	Fredag	84	13	3	32
Tidligere indlagt	Ja	78	17	5	81
	Nej	77	18	5	154
Søgt information	Har søgt information	71	22	7	130
	Har ikke søgt information	84	14	2	99
Køn	Mand	79	17	3	87
	Kvinde	76	19	5	148
Bopæl	Indenamtpatienter	77	18	5	229
	Udenamtpatienter	60	40	0	5
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	71	24	5	41
	40-59 år	75	19	6	104
	60-69 år	82	14	4	56
	70-79 år	85	12	4	26
	80 år eller mere	71	29	0	7
Modersmål	Dansk	78	18	3	229
	Ikke dansk	67	0	33	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	17	3	75
	Erhvervsudd./håndværker	66	29	5	59
	Videregående uddannelse	80	15	5	85
	Andet	86	0	14	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	19	5	232
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	87	11	2	55
	Reumatologisk ambulatorium	74	20	6	181
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	77	18	5	236

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	11	11	37
	2-3 besøg	78	18	3	60
	4-9 besøg	82	16	2	99
	Mere end 9 besøg	84	16	0	61
Ugedag	Mandag	79	16	5	38
	Tirsdag	78	22	0	46
	Onsdag	86	14	0	43
	Torsdag	82	12	6	66
	Fredag	92	8	0	36
Tidligere indlagt	Ja	83	17	0	87
	Nej	80	15	5	173
Søgt information	Har søgt information	77	19	4	145
	Har ikke søgt information	87	11	2	107
Køn	Mand	83	15	2	95
	Kvinde	80	16	4	165
Bopæl	Indenamtspatienter	81	16	3	251
	Udenamtspatienter	75	25	0	8
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	76	17	7	46
	40-59 år	82	14	4	118
	60-69 år	81	19	0	59
	70-79 år	82	18	0	28
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	82	15	3	253
	Ikke dansk	75	0	25	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	18	3	80
	Erhvervsudd./håndværker	70	27	3	64
	Videregående uddannelse	90	7	3	98
	Andet	73	20	7	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	16	3	257
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	81	14	5	58
	Reumatologisk ambulatorium	81	16	2	203
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	81	16	3	261

**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	70	13	17	30
	2-3 besøg	78	10	12	49
	4-9 besøg	73	14	13	78
	Mere end 9 besøg	78	16	6	50
Ugedag	Mandag	80	10	10	30
	Tirsdag	73	20	7	41
	Onsdag	87	6	6	31
	Torsdag	83	12	6	52
	Fredag	62	21	17	29
Tidligere indlagt	Ja	75	12	13	68
	Nej	74	15	11	141
Søgt information	Har søgt information	68	16	15	117
	Har ikke søgt information	82	11	7	87
Køn	Mand	74	16	9	74
	Kvinde	75	13	13	135
Bopæl	Indenamtspatienter	74	14	12	202
	Udenamtspatienter	86	14	0	7
Alder	0-18 år	0	100	0	1
	19-39 år	72	14	14	36
	40-59 år	75	13	13	96
	60-69 år	76	18	6	50
	70-79 år	86	10	5	21
	80 år eller mere	75	0	25	4
Modersmål	Dansk	75	14	11	204
	Ikke dansk	67	33	0	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	10	10	69
	Erhvervsudd./håndværker	73	16	11	44
	Videregående uddannelse	68	16	15	79
	Andet	93	7	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	14	12	208
	Pårørende	100	0	0	2
Afsnit	Rygambulatoriet	81	11	9	47
	Reumatologisk ambulatorium	73	15	12	163
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	75	14	11	210

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	19	81	59
	4-9 besøg	32	68	91
	Mere end 9 besøg	36	64	58
Ugedag	Mandag	36	64	28
	Tirsdag	27	73	37
	Onsdag	17	83	35
	Torsdag	30	70	54
	Fredag	27	73	33
Tidligere indlagt	Ja	39	61	77
	Nej	23	77	130
Søgt information	Har søgt information	31	69	121
	Har ikke søgt information	28	72	79
Køn	Mand	29	71	73
	Kvinde	30	70	134
Bopæl	Indenampatienter	29	71	200
	Udenampatienter	14	86	7
Alder	0-18 år	0	100	1
	19-39 år	27	73	37
	40-59 år	28	72	94
	60-69 år	33	67	45
	70-79 år	32	68	22
	80 år eller mere	38	63	8
Modersmål	Dansk	29	71	202
	Ikke dansk	33	67	3
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	27	73	63
	Erhvervsudd./håndværker	41	59	49
	Videregående uddannelse	25	75	80
	Andet	33	67	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	30	70	205
	Pårørende	0	100	3
Afsnit	Rygambulatoriet	9	91	34
	Reumatologisk ambulatorium	33	67	174
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	29	71	208

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	40
	2-3 besøg	84	16	61
	4-9 besøg	84	16	99
	Mere end 9 besøg	87	13	62
Ugedag	Mandag	80	20	40
	Tirsdag	91	9	47
	Onsdag	88	12	43
	Torsdag	88	12	66
	Fredag	87	13	38
Tidligere indlagt	Ja	89	11	89
	Nej	84	16	177
Søgt information	Har søgt information	80	20	149
	Har ikke søgt information	93	7	108
Køn	Mand	88	12	100
	Kvinde	84	16	166
Bopæl	Indenamtpatienter	86	14	257
	Udenamtpatienter	75	25	8
Alder	0-18 år	100	0	1
	19-39 år	79	21	47
	40-59 år	84	16	120
	60-69 år	87	13	61
	70-79 år	93	7	28
	80 år eller mere	100	0	8
Modersmål	Dansk	86	14	259
	Ikke dansk	25	75	4
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	82
	Erhvervsudd./håndværker	81	19	64
	Videregående uddannelse	84	16	100
	Andet	88	13	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	262
	Pårørende	100	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	92	8	59
	Reumatologisk ambulatorium	84	16	208
Afdeling i alt	Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	85	15	267

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 fejlplysninger i kommentarerne.

Kommentarer til

Rygambulatoriet


Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Der blev serveret en kop the for mig, da jeg ankom, vist nok kom jeg lidt for tidligt. Tak.*

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

 *Kun kort ventetid.*

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

 *Havde fået oplyst forkert mødetidspunkt.*

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

 *Fik en utrolig god og venlig behandling af både plejepersonale og læger.*


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

 *Under 30 min.*

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

 *Jeg ventede lidt på at komme til at snakke med fysioterapeuten, men det valgte jeg selv.*

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

 *Jeg har kun en oplevelse hvor jeg fandt det irriterende at en anden patient havde 6 pårørende med. Larm og snak er ikke sjovt når man havde mange smerter selv.*

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

 *Meget fin omgående behandling.*

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

 *Blev kontaktet af sygeplejersken med det samme.*

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


 *Jeg har ventet over 1 time med ryg og skuldert smerte.*

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

 *Ja, kom til før tid.*

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Mit indtryk var at min journal var gennemlæst og det giver tryghed, når man skal drøfte diagnosen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Sprogproblemer. En læge talte og forstod dårligt dansk.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Havde læst henvendelsen fra egen læge.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *2 ud af 3.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg følte mig meget tilfreds ved NN, undersøgelse og samtale.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Journalen fra lægen var på bordet og gennemlæst.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *De ville ikke engang henvise mig til scanning, før de har set henvisningen fra speciallægen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Der skulle bare læses op på journalen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja, jeg havde selv forberedt dem via det spørgeskema jeg inden besøget fik tilsendt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Lidt mere tid til konsultationen ville være ønskværdigt.

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



En meget flot behandling af en meget venlig og professionel læge.

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



Der blev virkelig lyttet til mig og det betyder rigtig meget for patienten.

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



Lægen lyttede til det jeg sagde. Noterede det i journalen.

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



Nr 1 nej, nr 2 og 3 ja meget.

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



Ja, så absolut.

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



Ja, NN tager mine problemer alvorligt og er meget behagelig at tale med.

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



Blev taget meget seriøst.

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



Alt hvad jeg sagde om mine smerter: ondt i ryggen, i låret, i nakken, i skulderen, i armene. Svaret er: Vi kan ikke gøre noget.

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



De var alle meget venlige.

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

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



Meget gode og omhyggelige.

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



Var ikke indlagt.

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



Meget fin kompetence.

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



Alle lød meget faglige.

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



Sygeplejerske NN var til stor hjælp for mig, gid der var flere af hendes slags.

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



Da jeg har været på en del hospitaler kan jeg sige at Rygambulatoriet er meget professionelle og utrolig søde, specielt NN.

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



Ja, fysioterapeuten var. Hun lyttede til mig og opsummerede hele tiden samtalens forløb.

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



Oprigtig interesserede og god til at forklare.

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



Kun fysioterapeuten.

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



Ja. Intet blev overladt til tilfældighederne.

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

Spørgsmål: 11

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



Ingen synderlig ventetid mellem snak med læge, sygeplejerske, laborant og fysioterapeut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ja, alt gik planmæssigt.

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.)



Fik en flot behandling.

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



Informationen var absolut fyldestgørende. Jeg havde kun meget få spørgsmål, som blev besvaret fint.

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



Fik grundig informering af alle.

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



Manglende resultater vedrørende blodprøver.

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



Ja, både af lægen og sygeplejerske. Alt gik stille og roligt.

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



Ja, jeg har fået at vide at jeg skal bruge dem selv til de mindste spørgsmål, og bare ringe hvis jeg er i tvivl om noget.

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



Da jeg ikke er færdig med undersøgelsen endnu, kan jeg ikke svare på de sidste spørgsmål.

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



Men kun ved at stille spørgsmål selv.

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



Alle spørgsmål blev besvaret næsten inden de var stillet.

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



Ja, og jeg kunne jo altid bare ringe derop, hvis jeg ville spørge om noget.

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




De var meget omhyggelige og betænksomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

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

 *Lægen mente ikke at ultralydsbehandling hjælper på prolaps. Det mente min private fysioterapeut.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Har talt med samme læge de 2 gange jeg har været til behandling.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Ja, det var der.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun snakket med NN og stor ros til ham. Venlig og faglig dygtig.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *3 forskellige læger siger mange forskellige ting om samme sygdom.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ja, alle supplerede hinanden og sørgede for at der ikke var misforståelser.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand


Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Da ventetiden til at komme første gang er meget lang, var jeg igang med behandling hos anden fysioterapeut og massør.*


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

 *Jeg havde håbet på at blive scannet, jeg har stadig smerter.*


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

 *Indtil videre tilfreds.*

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

 *Virkelig god og meget positiv oplevelse.*

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

 *Ja, jeg føler mig godt behandlet.*


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

 *Der går for lang tid inden man kan få en tid.*


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

 *Skal komme ind når jeg ikke kan gå.*

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

 *Hvis jeg ikke er nødt til det, så kom jeg aldrig til dem.*


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

 *Ja, og positiv over telefonisk opfølgning.*

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










 *Mangler røntgen billedudtalelser.*

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

 *Jeg har fået tilbud om rygøvelser jeg kan lave hjemme.*

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

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

-  *Lægehus (praktiserende læge) IKKE kompetent indenfor ryglidelser.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Efter henvisning til Rygambulatoriet gik der kun få dage før jeg fik tid (ca 20 dage til undersøgelse på Ambulatoriet).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nr 1 nej, nr 2 og 3 ja.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har fået en ny læge, men vi forstår hinandens sprog, så der bliver ingen problemer, formoder jeg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men ventetiden på indkaldelsen generelt for lang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Henvist fra E6 og ikke fra min egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er blevet taget ind af hospitalet selv, fordi min egen læge var syg og havde vikar på, og hun sendte ikke henvisninger afsted til jer. Men da jeg ringede selv fik jeg hjælp direkte fra jer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min henvisning fra lægen gik ud på at jeg skulle MR-scannes. Men blev sendt til Røntgen, hvor der er 4-6 ugers ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke talt med egen læge om besøg.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Rolige personalemedlemmer. Let at tale med.

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



Interesserede og meget imødekommende og faglig god vejledning.

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



Jeg følte mig ventet og vigtig som patient. Jeg kunne med det samme mærke en meget god ånd. Alle var meget venlige, interesserede og dygtige.

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



Jævnfør foregående. Hurtigt, effektivt, lyttende, venligt, kompetent.

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



Er blevet behandlet rigtig godt og synes det er en rigtig god idé at man får tilsendt kopi af journal. Måske den lige kunne skrives i et lidt mere brugsvenligt sprog. Alt i alt fem stjerner. Journalen burde udleveres ved et hvert lægeligt besøg til orientering.

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



Personalet skulle have haft 5 stjerner. Meget lang ventetid på at få en scanning.

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



De to gange jeg har været der, er jeg blevet godt behandlet.

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



De stjerner er givet på grund af den gode behandling jeg har fået fra første gang jeg mødte der. Fik lov til at kontakte afdelingen pr telefon hvis der opstod komplikationer og fik grundigt at vide hvad der var galt, samt hvordan denne ville ske. Der blev også sørget for at jeg hurtigt kunne indlægges til operation.

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



Velfungerende og kompetent.

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



Sammenhængende professionel behandling med udgangspunkt i min situation. Opfølgning pr telefon, tilsendt kopi af journal viser interesse og engagement fra læge, sygeplejerske samt fysioterapiens side.

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



Rygambulatoriet har givet mig en enestående god informativ behandling. Mine spørgsmål blev uddybet og besvaret så seriøst og forståeligt. Ja, jeg må have lov til at give den største ros til dette sted for behandlingen af mig som patient.

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



Patientvenlig, imødekommende og fagligt dygtige.

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



Rolig afbalanceret flow mellem arbejderne.

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



Alt var godt, men for at få 5 stjerner skal der ikke være nogen væsentlig ventetid.

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



Enestående er et stort ord, derfor godt med pil op af. God service under og efter besøg på ambulatoriet. Blev ringet op efter 1 uge af sygeplejersken for at høre hvordan det gik med mig. Det var betryggende og der var god tid til at snakke.

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



God service, generelt meget god information.

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



Jeg fik fra første til sidste besøg en virkelig god modtagelse. Og det at det var det samme personale - og at de genkendte mig - var dejligt.

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













Fordi jeg har været godt tilfreds og har fået fin og professionel behandling.


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



Enestående service/hjælp.

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


-  *Alle andre end første læge har gjort det godt og professionelt. Men første læge undersøgte ikke ret meget, og undlod at fortælle om risiko for lammelser som følge af sygdommen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *4-5 stjerner er fortjent, idet den venlighed og ro over for en er meget værd, når man har det dårligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Er blevet godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Kompetent og professionel behandling. Ingen ting at sætte fingeren på. Ventetiden på indkaldelsen for lang.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De 5 stjerner er givet for enestående service og man føler sig bestemt ikke som et nummer i køen. Alle sygehusene kunne lære noget af Rygambulatoriets behandling af patienter.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var bare super. Man føler sig velkommen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg har kun været der en gang, og udfra det, synes jeg at det fungerede fint.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Plejepersonalet har ringet hjem til mig og til mig på arbejdet for at høre hvordan det gik, det er fantastisk service.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi den læge og sygeplejerske jeg traf var meget venlige og rare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Utrolig venlig modtagelse af NN. Meget fint af lægen der undersøgte mig. Efterfølgende snak med sygeplejerske efter undersøgelse meget fint.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg er blevet lyttet på og lyttet til. Som sagt før føler man sig lyttet og respekteret af NN. Stor ros til ham.*

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

 *Har været til 1 besøg - udmærket oplevelse. Topkarakterer afventer opfølgende forsøg.*


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

 *Altid den samme sygeplejerske og læge hvergang. Får altid svar på sine spørgsmål. Aldrig ventetid uanset travlhed. Altid smilende, selv i pressede situationer.*


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

 *Jeg synes man får en god behandling. Personalet virker professionelt.*


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

 *Jeg synes ikke jeg blev mødt og hørt af lægen NN der undersøgte mig.*

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

 *Personalet har styr på tingene. Men stadig for lang tid fra besøg hos egen læge/Mr-scanning til tid.*


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

 *Dårlige forhold for ventende patient. Stolene er ikke for patienter med dårlig ryg. Konstant træk fra trappegangen, da man sidder på gangen lige indenfor døren.*


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

 *Jeg mener ikke det kan gøres bedre.*

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

 *Blev taget meget seriøs. Alle spørgsmålene blev besvaret så det kunne forstås. Virker oprigtig interesseret i problemerne, og insisterer på at man kan henvende sig ved tvivl eller forværring.*

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

 *Jeg følte at de var opmærksomme i samme øjeblik man kommer indenfor døren.*

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



God behandling og godt orienteret.

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



Jeg ventede i over 1 time. Når man har dårlig ryg er det længe.

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



Jeg synes at der var meget dårlig behandling af mig (måske fordi jeg ikke er dansker). Jeg lider af stærke og konstante smerter, men lægerne siger ' Vi kan ikke gøre noget, du skal lære at leve med smerterne'. Jeg er ikke gammel, jeg vil være rask og fortsætte med mit liv og arbejde.

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



Faglig kompetence. Venlighed. Forståelse. Imødekommende.

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



Jeg er imponeret over den professionelle måde at blive mødt og behandlet på. Man føler virkelig at der bliver taget hånd om ens problemer. Man gør meget ud af at forklare ens journal specielt latin.

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



Det var stort set hvad jeg havde forventet.

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



Stor menneskelighed. Venlighed og dyb kompetence.

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



I skulle hellere bruge jeres tid på andre sygehuse/afdelinger, fordi jeg synes Rygambulatoriet var meget tilfredsstillende. Alle steder burde der være som her. De ringer endda hver 14. dag og spørger hvordan det går.

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



Jeg synes personalet har taget sig godt af mig. De har alle været venlige og mødt af glade ansigter.

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



Interesse for min person og min lidelse. Opfølgning af min situation og sygdomsforløb.

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

Kommentarer til
Reumatologisk ambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der er generelt ventetid.

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



Jeg har faktisk været målløs over al den spild af tid i venteposition.

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



Der er næsten altid for lang ventetid til blodprøve.

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



Alt i alt ok.

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



Der var kun 20 min. ventetid.

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



Ventetid generer mig i princippet ikke, men 40 min. er måske lige i overkanten.

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



Ventetiderne sædvanligvis acceptable.

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



En enkelt gang har jeg oplevet at komme ind til tiden, ellers har der været store forsinkelser.

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



Det har været mest generende at nå til ens nummer til blodprøve - og så blive kaldt ind til lægen - og så skulle starte forfra til blodprøve.

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



Der var været ventetid nogle gange, men ikke over en halv til en hel time (og det er ok).

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



Det er blevet bedre. Før sad jeg flere timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er altid ventetid, men det kan ikke være anderledes - hverken her eller andre steder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man ved aldrig hvor lang tid man skal vente. Har prøvet at vente lige fra 10 min til 3 timer og det er alt for lang tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ubehageligt venterum.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ventetid er altid generende, da man selv har et arbejde at skulle passe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De sidste møder ikke lang ventetid, jeg har bedt om at tale med den samme læge, alt fungerer på denne måde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg har siddet og ventet op til 2 timer. Da jeg er udearbejdende og har mindreårige børn der er afhængige af at jeg henter dem, giver det mig stress når ventetiden bliver lang. Og stress er rigtig dårligt for mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man bliver tilsagt et bestemt klokkeslet. Hvis man skal vente længe løber parkeringstiden. Mangel på pladser katastrofal.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ventetid på lægen ok, men for lang ventetid i forbindelse med blodprøvetagning efterfølgende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der kan gå det meste af en formiddag og det er for meget. Det er svært at forstå de lange pauser i køen til blodprøver. Hvad laver de egentlig derinde? Må vi bede om ordentlig læsestof, fx aviser, i venteværelset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En gang var ventetiden 1 time og 25 min.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har været til kontrol på ambulatoriet gennem de sidste 10-12 år. I starten var ventetiden meget lang, de sidste par gange har der næsten ingen ventetid været.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



20-25 min er ikke voldsom ventetid. Alligevel ville det være bedre, hvis der ingen ventetid var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Er gået et par gange, og har bedt om ny tid på grund af for lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Som nævnt har jeg næsten altid måtte vente mellem 30-40 min. på konsultation hos en læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Og det er et stort problem ikke mindst på grund af parkeringsforhold.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, jeg lader mig ikke genere af ventetid, da jeg sætter pris på selv af få behandling akut, eller længere varighed (ex indsprøjtning) eller samtale ved behov.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



I forhold til andre er 30 min ikke afgørende for mig der kan gå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Ventetiden har generelt været 10-15 min. Det er ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetiden har været meget svingende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Da jeg kører med Falck har jeg ofte ekstra ventetid i forbindelse hermed.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Hvordan kan ventetiden være så lang, når der er 1 kvarter til hver patient. Der mangler ledelse på ambulatoriet. At kunne forske er ikke nok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Alle gangene er jeg kommet ind på det aftalte tidspunkt eller inden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er forskel på de forskellige læger. Den læge jeg pt er tilknyttet er ventetiden ok, men har tidligere ventet længe.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



2 timers tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Oftest indenfor 15 min. Nogle gange en halv time og en enkelt gang 1 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Hvis man er heldig er der moderat ventetid til lægen, men ofte lang ventetid til blodprøve.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kort ventetid til blodprøver hver 4. uge og tid hos læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kun ved blodprøver går det hurtigt - over en halv time hos lægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jo senere tid man får på dagen, jo længere er ventetiden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har altid en bog med. Forventede ventetid, da jeg fik tid med kort varsel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er sket, at jeg efter over en times ventetid har måttet forlade ambulatoriet uden at møde en læge. Jeg havde en meget vigtig aftale andetsteds senere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Når jeg har brug for at snakke er det godt at der tages tid til dette - og så venter jeg gerne, men lidt oplysning om ventetiden ville være rart.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg ventede ca 4,5 time. Selvom jeg havde en tid kl 8.30 kom jeg først ind kl 13.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



45 min. ca.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der gik kun ca. 15 min, så var det min tur.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har kun en gang oplevet meget lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det forløb fint. Ikke meget ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har altid været inde til tiden, ofte før.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



En enkelt gang lang ventetid 45 min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ja, det er mit indtryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De læste ikke de papirer jeg havde udfyldt hjemmefra, men de kan have læst dem senere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Nej, de bladrede rundt i papirerne uden at vide noget om mig - sådan var mit indtryk.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



I betragtning af min lange sygehistorie+ mursten af en journal, er det vel ok at de ofte er lidt famlende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



På det seneste fint, men tidligere har lægen først skullet se min journal når jeg kom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ja, meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Jeg synes at man møder for mange forskellige læger og de kan vel ikke nå at sætte sig ind i alle de sager de har.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Generelt. Nogle læger har virket lidt grønne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det tager jo lang tid at læse journal, så jeg kan godt forstå det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Absolut - dygtige, troværdige. Stikker ikke op for bollemælk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De var hurtige til at orientere sig i materialet, så det var også ok.

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



Ikke altid.

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



Læser i papirerne under konsultationen. Formentlig fordi de ikke er læst inden.

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



Det føles som om, at det bare er noget der skal overståes.

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



Har ikke læst journalen igennem inden, fatter jeg ikke.

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



Jeg oplever at jeg får svar på det jeg spørger om, velvidende at jeg blot er en patient. Ansvar for min sygdom er mit eget. Selvfølgelig er jeg afhængig af lægens erfaring.

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



NN er altid velforberedt. Ellers starter man som regel med at læse journalen. Aktuelle blodprøver er ikke hentet fra computeren, så det tyder på nul forberedelse.

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



Det var en reservelæge, virkede meget distraet og lyttede ikke til mine klager første gang i ambulatoriet.

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



De fleste af lægerne har brugt de første minutter min på at gennemgå min journal.

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




De kender jo en på de perioder man har været indlagt.

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



Enkelte har skullet læse journalen imens jeg var der.

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

 *Indimellem er jeg taget hjem med fornemmelsen af bare at være et nummer, og at der skulle konsulteres i en fart. Jeg har lært at forberede spørgsmål godt hjemmefra. Så kan jeg bare kræve lægen et svar.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det kniber når man skifter læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *De fleste var.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ja, man kan diskutere ny medicin, ens aktuelle situation, give mulighed for undersøgelse før operation.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det kan man jo ikke vide, men de var venlige og gav vel den viden fra sig som mit problem tiltrængte.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Jeg har fået et godt indtryk og fornemmet kompetence.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Vidste intet om mig, og kiggede ikke på mine papirer.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Men måske en smule fortravlet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har næsten en fast læge. Det er jeg meget tilfreds med. Kandidaterne ved ikke så meget som jeg ved. De skal hjælpes.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Utroligt godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Har sjældent mødt en ny læge der var velforberedt. Har dårlige erfaringer med reservelæger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægen (NN) er yderst kompetent, venlig og handlekraftig. 6 stjerner til hende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *På grund af næsten konstant skiftende læger må meget fortælles forfra. Og lægen ofte læse i journalen under konsultationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nogle af lægerne var totalt uforberedte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Havde ikke læst min journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Bemærkninger til tidligere blodprøver altid klar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, især når man er heldig og får den samme læge - det er det bedste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg har den samme læge fra år til år.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ofte er min journal først gennemgået mens jeg er der.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der var styr på det hele.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har en fast læge nu.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Desværre, ingen røntgenbeskrivelse fra egen læge, men det er vel egen læges forsømmelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Jeg er altid blevet mødt med stor forståelse og respekt.

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



Ja, men han gav indtryk af at have meget travlt.

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



Mit indtryk var at de var tidspressede.

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



Ja, selvom det tydeligt mærkes at der sidder andre og venter.

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



Jeg er fint tilfreds.

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



Jeg synes der var en god forståelse når jeg sagde noget.

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



De fleste lyttede, men ikke ligefrem interesseret.

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



Nu gør de.

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



3 ud af de 8 gange lyttede lægen og forstod.

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



Virkede stresset hvis jeg ville vide besked om noget. Har medført at jeg helt holdt mund de sidste gange.

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



Man kan mærke det kun er en gennemgangslejr for mange læger.

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



De faste læger er mere overfladiske end dem som kun er der en periode.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, men igen, jeg er blot et nummer. Jeg skal selv tage ansvar for hvad jeg vil være med til, udsætte min egen krop for. Og jeg har et ansvar overfor min familie, jeg kan ikke tillade mig at køre mit eget løb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, for nu har jeg fundet ud af, hvordan man manøvrerer for at undgå dem der ikke gør.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det så sådan ud, men når der var gået 5 min kunne jeg høre de ikke havde hørt hvad de var sagt 5 min tidligere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



1. gang lyttede overhovedet ikke. 2. gang helt ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Nogle af dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg havde oplevelsen af, at der var tid til en indgående samtale og en omhyggelig undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Især en af lægerne var meget god til at lytte til mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Som i alle andre erhverv er der stor forskel på lægernes kompetence. De dygtigste er (måske) ikke de fagligt dygtigste, men menneskekenderne som kan lytte.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De fleste gjorde. En enkelt slet ikke.


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ja absolut. Men det er helt klart en fordel at være forberedt, altså huske på, hvordan det er gået siden sidste konsultation, og hele det forudgående forløb. Giver mulighed for diskussion.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Man kan jo ikke informere om andet end man selv tror, og så venter man sagkundskabens afgørelse.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Der var konstruktive modspørgsmål til mine spørgsmål.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Blev tilsidesat når jeg fortalte om mine synspunkter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der blev i hvert fald lyttet.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Hvis man selv er godt forberedt, får man meget ud af kontrollen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Lægerne er stort set kun interesserede i tallene fra blodprøver. Der er ikke tid til noget med 1 kvarters konsultationstid.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Føler virkelig at jeg bliver taget alvorlig og at det betyder noget, det jeg fortæller.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det skræmte mig at den første læge jeg havde samtale med tog så lidt notits af min oplevelse omkring min situation. Jeg var personligt kørt meget langt ud, meget frustreret over smerter og havde svært ved at acceptere det faktum at jeg fejlede noget kronisk. Min verden og fremtidsudsigter med hensyn til job og fysisk krævende fritidsinteresser var forsvundet og han smilte overbærende. Jeg ville have reageret meget anderledes, hvis en patient i min praksis havde sagt de ting jeg sagde på daværende tidspunkt. Meget uprofessionelt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt ja, men nogle mindre og en slet ikke.

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



Ja, nu, men ikke i starten.

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



Generelt ja, men en læge var så uforskammet, at afbryde min tale.

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



Har altid fået svar på spørgsmål.

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



Ja, hvis det er den samme læge, ellers kan det ske at der bliver gået let hen over det jeg spørger om.

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



Deltog selv aktivt.

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



Meget forskelligt fra læge til læge. NN lytter.

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



Vi fik en god snak.

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



En enkelt læge var noget overfladisk med hensyn til at lytte angående mine smerter, og hvad der forårsagede disse.

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

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



Her kunne man få svar på alle spørgsmål.

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



Stort plus til sygeplejersker + kontorpersonale.

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



Ja, de er gode til at lytte.

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



De er altid så søde.

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



Absolut kompetent og overmåde hjælpsomt plejepersonale.

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



De har virket meget professionelle.

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



Har været meget tilfreds med kontaktsygeplejerske.

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



Ja, jeg synes at alle er vældige dygtige til deres arbejde og de er altid opmærksomme og hjælpsomme.

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



Ok ok.

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



Det er en fin idé med de kontaktpersoner og telefontider dagligt til afdelingen. Jeg har dog kun mødt min kontaktperson 1 gang og i en efterfølgende telefonsamtale om laboratorieværdier.

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



Ja til det sygdomsmæssige. Men alt for dårlige til alt det der følger (kroniske lidelser), fx bivirkninger, psykiske, fremtid osv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For stor travlhed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ingen kontakt, kun talt med læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg får en god behandling af dem jeg er knyttet til, de har meget travlt, derfor også ekstra ventetid hos sygeplejekontoret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men de har meget travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Meget dygtige, effektive og søde sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er meget venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik modstridende oplysninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Her tænker jeg på sygeplejerskerne som jeg har talt med når jeg skulle igang med ny medicin.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Særdeles venlige, hjælpsomme og imødekommende, men meget travle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ja, de er både fine fagligt og socialt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De gør i hvert fald det bedste for hver enkelt der har behov for deres hjælp og lidt til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Jeg har ej haft kontakt til dette personale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De var fantastiske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det er godt, at det er de samme mennesker man møder hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De glemmer med mellemrum at sende indkaldelse til næste besøg. Der er tit en dårlig stemning hos sygeplejerskerne. De bliver ret sure, hvis der er brug for ekstra konsultation på grund af gigtanfald.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De var fantastisk gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Dygtige, engagerede sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt ja, men også her er der mange skift. Det er et problem/utrygt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er meget venlige og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De har nogle gange gang i for meget på samme tid, så de lytter ikke helt hvad man siger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er altid søde og flinke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Men har for lidt tid til deres patienter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De vidste hvad de snakkede om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand













Kontaktsygeplejersken er både dygtig, lyttende og meget hjælpsom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

-  *Det glider ikke altid glat med at få taget blodprøver - men ellers ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik dog udover lægeundersøgelse kun taget blodprøver.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik et værelse på patienthotellet, hvilket egentligt ikke var nødvendigt, hvis ellers ventetiderne ikke var så lange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Røntgen for nylig - men det foregår jo ikke på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Under indlæggelse på sengeafsnit var jeg tilsyneladende blevet glemt i systemet, idet røntgenafdelingen efter eget udsagn troede at jeg var blevet udskrevet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ofte ventetider ved blodprøvetagning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *En enkelt gang ventede jeg længe på blodprøver, fordi alle var til frokost.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er altid en del venten.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Generelt rimeligt kort ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *En ud af to gange, hvor jeg var på ambulatoriet kun for at få taget blodprøver, skulle jeg vente i 45 min. for en prøve der tog 1 minut.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg får taget blodprøver hver gang. Der er nummersystem, så alt fungerer fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg prøver selv at gøre mit til at ventetiden mindskes, da jeg ofte skal tilbage på arbejdet eller skal hente børn i daginstitution.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nej, der opstår af og til lange pauser i blodprøvetagningen. Også røntgen kan tage meget lang tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Begge laboranter skal ikke gå til pause på én gang, så går alt i stå.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det er vanskeligt at få en parkeringsplads.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg skulle vente ca 20 min på en samtale med en læge efter blodprøvetagning. Det var lidt generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Røntgen ok. Prøvetagning med nogen ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Røntgen går altid fint hurtigt. Ved blodprøvetagning kan der være en del kø, men man kan selv gøre en del for at sætte den ned ved at komme tidligt på dagen, hvis det alene er det man kommer efter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det synes jeg. Med strengere tidsbestemmelser vil man være utryk i situationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Scitigrafi - ingen ventetid. 'Just in time'.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det går altid hurtigt, når man skal have taget blodprøver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetiden til laboratoriet føles lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Laboratoriet har ikke patienterne til blodprøvetagning som 1. prioritet. De trænger til en opsang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg blev kun undersøgt af lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Laboranter ved blodprøvetagning har sørme ikke for travlt. De virker uengagerede. Det er selvfølgelig en ensformig arbejdsdag, men resultatet af blodprøver er en vigtig sag for patienten. Især ved opstart af behandling og diagnostisering.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvad er generende ventetid? Man må jo vide man ikke kan komme til omgående, og kan da bruge tiden til at læse i en bog.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Ofte ventetid til blodprøvetagning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det gik godt, fint og hurtigt. Var meget effektivt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er altid ventetid, det er nok svært at undgå.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



For lang ventetid ved blodprøvetagning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Laboranter er meget langsomme. Når der er åbent for blodprøve mellem 8 og 11, kan det ikke passe at de har kaffepause mellem 8 og 9.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt for mange gange er der meget ventetid med hensyn til blodprøver. Mange gange laver damerne/sygeplejerskerne ingenting. Snakker meget.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



En undersøgelse glemt (af hospitalet) blev udsat.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Blodprøver kan tage for lang tid, fordi den ene laborant skal på sengeafsnittet netop når der er flest ventende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand























Ved prøvetagning af blodprøver er der lang ventetid om morgenen, det er generende når man skal passe sit job. Kunne der være mulighed for at åbne laboratoriet kl 07 en dag om ugen - forbeholdt personer med arbejde. Det ville give en mulighed for at passe det arbejde som måske i forvejen er svært at passe.











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

-  *Jeg føler mig velinformeret og ellers spørger jeg ved næste besøg hvis jeg er i tvivl.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik ikke noget at vide.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nej og det kunne de heller ikke give, da der først er ved at blive undersøgt hvad det er ellers.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Mand
-  *Dårlig til at forklare på dansk, så det kunne forstås.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man skal selv spørge til eventuelle bivirkninger. For lidt information om nye medicinske behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, jeg har fået information, men efter at have fået stillet diagnose gik der en måned inden brev om samtale med sygeplejerske. Ifølge dette brev var diagnosen først stillet tre uger efter. Jeg følte behov for denne samtale og det ville have været rart bare at have den 14 dage efter diagnosen (eller tidligere) men tilsyneladende lidt rod i datoen i ambulatoriets systemer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Den første gang fik jeg meget at vide, men det er gået i stå på det sidste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Men jeg spurgte selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Bunder i enkelt oplevelse, hvor jeg ikke var bekendt med bivirkninger af præparat.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Ja, desuden deltog jeg på gigtskolen, som jeg var vældig glad for.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Så som så.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nej. Jeg møder op. Der bestilles prøver, urinsamling, røntgen etc. Der læses. Bestilles flere. Jeg går igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Nej, de ændrer opfattelse af hvad man fejler hver gang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været fast patient gennem flere år, ønsker jeg mere oplysning, skal jeg blot spørge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min egen fejl. Jeg burde have spurgt mere ind til detaljerne, men som så meget andet husker man først guldkornene bagefter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *God information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Som tidligere nævnt fik jeg mange modstridende oplysninger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Af fysioterapeuten og sygeplejersken.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De har for lidt tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lidt forskellig forklaring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

-  *De er dejligt at komme ind til de læger man kender, og de har tid til at lytte og fortælle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Igen på grund af kontaktsygeplejerskerne som også står til rådighed efter besøg på afdelingen. Trygt at vide at man kan ringe.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hos de fleste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det tror jeg nok, men mine spørgsmål var stærk begrænsede, på grund af jeg fornemmede stor travlhed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, især er jeg glad for at bivirkningerne altid fortælles, så giver det ikke grund til unødvendig ængstelse. Man ved, at det går bort igen, når medicinen fjernes/man stopper.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hvis lægen ved mere end han fortalte én om sygdommen er det ærgerligt. For hvad skal man spørge om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg kunne godt bruge mere uddybende information om hvad afdelingen nærmere beskæftiger sig med udover information i indkaldelsesbrev.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Undersøgte ikke de ting jeg fortalte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den form for service får jeg ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Altid god information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, den læge jeg har nu er god til at forklare mig det hele.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg spørger selv om det (hvis jeg ikke synes det er nok).

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Gode råd om rygøvelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg føler jeg får en god information af lægen, men kommer da ofte i tanke om forskellige spørgsmål efter konsultationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fik kun info i begyndelsen af sygdommen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Sikkert min fejl, da jeg ikke får stillet relevante spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Det er helt sikkert. Det er et meget kompetent personale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Omkring denne behandlings metoder er der lidt bivirkninger. Holdninger/meninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Talte stort set kun med lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alle læger har givet forskellige informationer på forskellige områder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, jeg synes også, at det er godt at få en snak med sygeplejersken om medicinen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Nej - ikke af forskellige læger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har kun talt med den samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke alvorligt. Men sidste gang blev jeg indstillet til at få taget urinprøver. Lægen og sygeplejersken sagde derefter, at det ikke var nødvendigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Derfor har jeg bedt om at få den samme læge, og håber at det kan gennemføres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg synes dem jeg omgås både sygeplejersker og læge er dygtige, de har blot alt for travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægerne anbefalede forskellige behandlingsformer, hvilket virkede forvirrede.

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



På nær første gang.

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



Ikke altid.

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



I starten var det meget frustrerende med modsatrettet information, når man fik en ny læge. Idag er jeg mere kritisk, og tager min egen fornemmelse seriøst. Jeg er også ekspert, jeg lever med sygdommen 24 timer.

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



Ja, det virker som om samarbejdet er godt. Hvis lægen en gang eller 2 ikke har bedt om blodprøve, ordner sygeplejersker og bioanalytikere det så den kan tages.

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



Det ville være dejligt med en skriftlig redegørelse for hvad prøver, test og unormal standard er udtryk for.

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



Jeg talte kun med de samme 2-3 personer. Det var godt.

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



Jeg taler ikke med andre end lægen.

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



Jeg har jo kun talt med 1 læge.

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



I starten ingen sammenhæng, da det var forskellige læger og det var meget utilfredsstillende.

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



Lægerne er noget uenige om brug af håndkøbssmertestillende.

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



Det er som regel min læge jeg får informationer fra.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Det er jeg.

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



Jeg fik at vide jeg skulle til røntgen og fysioterapi, men en hel måned efter ca er der intet sket. Røntgen bliver først til april. Hvilket er for lang ventetid.

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



Jeg har følt det som spild af tid.

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



Der går alt for lang tid mellem de forskellige undersøgelser. Jeg får ikke noget brugbart mellem undersøgelserne.

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



Hvis du er en aktiv patient, så er det ok. Men ellers for lidt fokus på hvad fysioterapeuten + ergoterapeuten kan gøre

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



Jeg er kun utilfreds med at man møder en ny læge hver gang.

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



Jeg mener ikke at to år kan være en rimelig tidsramme, før der bliver sat aktivt ind.

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



De kan jo ikke hekse.

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




Jeg er under udredning, og det har været et forløb på 4-5 måneder indtil videre. Det kan gøres meget hurtigere. Der er 6-8 uger imellem hvert besøg for at få svar på laboratorieprøver.

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




Ingen behandling.

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

 *Ja, det er bare meget svært at gennemskue problematikken omkring medicin. Den jeg får er den reelt den bedste for mig?*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Mit ja skyldes at jeg nu styrer udenom 'trækfuglene', reservelæger, der er meget lidt kvalificerede.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fra jeg var hos egen læge til jeg kom på ambulatoriet gik der 10 min og så blev jeg bare sendt hjem igen uden nogen behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *1. gang var jeg til udredning. 2. gang var til tjek for rygskaide.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Som regel skal jeg bare have blodprøver.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Overordnet set, ja.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der kom for nogle år siden en ny medicin mod gigt, jeg kunne godt tænke mig at prøve, men måtte ikke da det var for dyrt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ja, indsprøjtninger, vejledning, henvisning til ergo-fysioterapi og nu på det sidste henvisning til operation af den ene hånd, hvilket jeg er meget glad for.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *En brugelig diagnose, der også gav mig indsigt, så jeg kan bruge det i mit valg, det er jo min krop.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Ja, men jeg blev ikke konstateret 'reumatiseret'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ville gerne at der var mere præcis forklaring.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, meget tilfreds. Jeg er blevet hjulpet fantastisk godt. Tak.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er yderst tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Hvordan kan jeg få ledforandringer, hvis behandlingen er den optimale for mig. Det vigtigste er, at behandlingen er tidligst muligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg havde håbet på at blive scannet, men idet jeg var i bedring ville lægen ikke udsætte mig for strålerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har været visse sproglige problemer (forståelse-gensidig).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke fået en tilfredsstillende medicin for mine næsten daglige smerter i fødderne. Dette forringer min livskvalitet væsentligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Føler jeg får optimal behandling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg føler lidt ind imellem 'Åh, men så kan vi da også prøve'.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er ikke kommet nærmere med løsning af mit problem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Det har fungeret fint.

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



Jeg ved det ikke.

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



Henvist fra anden afdeling. På Århus Kommunehospital ingen opfølgning endnu af egen læge.

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



Egen læge har ikke fået resultatet af de forskellige blodprøver..

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



Der var for lang tid fra henvisning til indkaldelse.

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



Blodprøven har gentagne gang ikke været til stede.

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



Egen læge lettere irriteret over at skulle udskrive receptpligtig medicin anvist af ambulatoriets læger. Egen læge med få års erfaring på reumatologisk afdeling har ikke været enig i dosen af smertestillende medicin. (100 mg Diclofen).

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



Henvisningen var god og effektiv , men opfølgningen har der ikke været noget af.

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














Bunder i enkeltstående oplevelse i forbindelse med bivirkninger. Ambulatoriet henviste til egen læge. Ambulatoriet burde have forholdt sig til mig.

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



Da min læge efter mange år holdte, fik jeg en ny læge, så vi arbejder stadig på at få et samspil.

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

-  *Jeg ved ikke om der er et samspil.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Man glemmer at give besked.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det er helt uholdbart med den lange ventetid der er. Man bør overveje om spørgsmålene er relevante efter et besøg hos jer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Egen læge er ikke inde i det. Hun får kun oplysninger.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Efter hospitalet har overtaget mig har min læge ikke været interesseret.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Resultater til egen læge kikset.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der har ikke været et behov.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har en super praktiserende læge. Han er ikke sen til at sende mig videre i systemet. Fint samarbejde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har ikke været brug for så meget indtil nu.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det tror jeg da, men meget divergerende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har ej talt med min praktiserende læge om afdelingen og resultaterne. Informationen fra afdelingens læger fuldt tilstrækkelig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Mine forudsætninger for at ytre mig på dette punkt er beskedne.

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



Ved blodprøvetagning hos egen læge mellem ambulatoriebesøgene, er tal fra disse blodprøver aldrig blevet registreret ved næste ambulatoriebesøg.

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



Min læge har ikke fået besked.

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



Det har været lidt problematisk at etablere samarbejdet, da de havde meget svært ved at kontakte hinanden. Det tog 14 dage (og uden held) at blive ændret i medicin.

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



Min praktiserende læge er en sløv padde og følger aldrig op på noget. Så det er jo helt uden skyld.

Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



Jeg mangler i den grad en der samler trådene. Egen læge henviser til jer (kender end ikke behandlingen) og i henviser til egen læge, ligesom at resultater fra prøvetagninger (rekvireret af jer) ikke oplyses mig med henvisning til egen læge, som henviser til jer (det har kostet stor frustration).

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



Ingen særlig kontakt til egen læge nødvendig.

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



De snakker nogle gange forbi hinanden.

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



Jeg har aldrig talt med min læge om det.

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



Jeg kommer kun på afdelingen. Ringer til min egen læge når jeg skal have receptfornyelse.

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



Det er sjældent jeg er ved min praktiserende læge, det er kun i forbindelse med blodprøver, hvor sedlen ikke er nået frem, som lovet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Underretter selv egen læge om resultaterne hver fjerde uge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Jeg fik stillet en diagnose for knap 30 år siden (ortopædisk hospital). Lidt ærgerligt, at den meget grundige undersøgelse samt flere besøg på samme hospital ikke forefindes.

Det er som at begynde helt forfra!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Jeg har aldrig været på andre afdelinger, hvor jeg er blevet behandlet af den samme læge og kontaktet af den samme sygeplejerske i årevis; det giver en tryghed at lægen kender mig og har god indsigt i mit sygdomsforløb.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg måtte vente længe engang imellem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Har kun været der én gang, har svært ved at bedømme stedet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ikke helt godt, da der altid er ventetid. Jeg ved godt at der er akutte patienter.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det er en rigtig god afdeling, med et dejligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Godt fordi mit første besøg er meget positivt. Og dårligt fordi jeg fik oplyst at når jeg først var inde under afdelingens ramme ville ventetiden ikke være så lang som til det første besøg i ambulatoriet (små 2 mdr).*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeres venteliste er alt for lang. Men da jeg kom til fik jeg den rigtige behandling.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De to gange jeg har været på afdelingen har jeg følt mig hensat til noget der foregik i gamle dage: De mange ventende, fortravlede læger, den dårlige patientkommunikation.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har hidtil intet haft at brokke mig over.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst Køn: Mand

 *Fordi det var en god oplevelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det kunne være rart, hvis der var kortere tid mellem undersøgelserne. Således ville jeg hurtigere kunne finde ud af hvad jeg fejler.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man skal være velargumenterende for at få en hurtig/akut tid. Kunne man få resultatet af blodprøver sendt pr. mail? Der er nemlig forbud mod bare at ringe og få resultatet - med mindre lægen har givet grønt lys.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har været med i Semesta-projekt og har fået en særdeles god behandling. Jeg har kun godt at sige om Kommunehospitalet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



1. besøg: Dårligt indtryk (lægen) ingen information, ingen tid til spørgsmål. 2. besøg: Ny læge meget bedre information. 3. besøg: Samme læge som 2. besøg, god information og meget god tid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Læger og sygeplejersker er venlige og forstående. De behandler patienten med stor respekt og omhu.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er fint tilfreds. Er også kommet uden at have tid og blev hurtigt sat i kontakt med læge og røntgen samt retur til læge. Det var meget fint synes jeg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg forstod bedre lægen denne gang. Det var måske fordi jeg var nervøs og havde meget ondt i hænderne, de andre gange jeg har været der.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi jeg føler mig i virkeligt trygge hænder på Ambulatoriet. Jeg vil gerne fremhæve imødekommende sygeplejersker (og altid smilende), samt god vejledning fra læge som også lægger vægt på hvad jeg selv kan gøre. Endelig er det godt at jeg kun har haft en læge tilknyttet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)










Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alt ok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Jamen kunne man komme ind til den samme læge mere end en gang, hvis det ikke er muligt at få den samme læge hvergang, ville jeg synes at afdelingen er enestående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev taget godt imod - jeg har følt mig tryk ved behandlingen. Jeg har altid følt at jeg bare kunne ringe.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Møder mange forskellige læger læger og da diagnosen stadig er usikker, er det meget forskelligt det jeg får at vide. hvilket er meget utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *(For) stort gennemtræk af reservelæger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Kombinationen af lange ventetider og skiftende læger trækker ned, mens plejepersonalet trækker op. Det er dem der samler en op efter en skuffende konsultation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det virker sommetider noget forjaget og forvirret på sygeplejerskernes kontor, når man skal have besked og information.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I skal da holdes til ilden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Personalet er venligt, imødekommende, lydhørt og parat til at hjælpe, når der er brug for det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Godt fordi jeg synes at det er en god afdeling med gode medarbejdere, men at ventetiden godt kunne reduceres ved fx at sætte lidt længere tid af hos lægerne, som har svært ved at klare det på 15 min. (Jeg synes stadig det er ok at vente, det kunne jo være mig selv der var skyld i forsinkelsen ved at blive tappet for væske i led).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det er min holdning. Dydige og engagerede mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Mennesker er forskellige, så med hensyn til medicin virker det ikke ens på alle.

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



De er altid venlige, har altid tid til at tale med en.

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



Man får altid en god hjælp når man kommer eller ringer til afdelingen.

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



Jeg kunne ønske mig, at når man kommer til en ny læge, at han/hun lige har kigget i journalen - og ikke spørger om de helt basale ting der står i journalen.

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



Som nævnt føler jeg mig godt behandlet. Afdelingen har travlt og kan af og til virke stresset, men jeg har altid fået de informationer jeg har søgt, også telefonisk.

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



Fordi: Jeg startede på Amtssygehuset hvorfra jeg efter et år blev henvist til overlæge NN, som jeg kun har ros til på alle måder.

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



Mange års besøg på afdelingen.

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



Der er en venlig atmosfære på afdelingen. Generelt god kontaktpersonordning. Godt at laboratorie ligger i afdelingen. Kort ventetid. Kort afstand. Flinkt personale i laboratoriet. Lægekonsultationerne kan blive bedre, men jeg har kun mødt en. Måske er alle de andre læger velforberejede, samtalende, informerende.

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




Den ene læge ved ikke hvad den anden laver. For lang ventetid, kold og ufølsom afdeling. For hver læge man kommer til er der usikkerhed om hvad man fejler. Mine undersøgelser har i denne omgang indtil videre taget 1,5 år og er ikke færdig endnu, så man skal være utrolig stærk for at gå igennem alt dette og derfor er jeg der ikke mere.

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




Jeg har kun mødt venlighed og forståelse.

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

 *Fordi de har været flinke og svaret på det jeg har spurgt om. 1. og 2. gang var nøjagtigt ens, føler ikke vi kom videre.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Da jeg bliver fulgt af den samme læge hver gang.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg har fået en personlig, ærlig og professionel behandling, der har hjulpet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg føler mig altid godt behandlet på laboratoriet, men det er et minus, at man ikke kommer ind til den samme læge hver gang. Så skal man sidde og forklare de samme ting hver gang til forskellige læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Skulle bedømmelsen alene omfatte de 2 besøg i år havde der nok kunne være givet endnu en stjerne.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes de har fortjent det.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De er dygtige til det sygdomsmæssige, men alt andet står man alene med. Hvordan ser ens fremtid ud, erfaringer, økonomi i forhold til alt ens medicin. Det er ikke en dødelig sygdom, men en sygdom som efterlader megen frustration.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi personalet trods enkelte svipsere er venlige. Jeg kan mærke en større travlhed end da jeg startede i 1998. Man kan blive stresset af at sidde på gangen op til 1 time, hvor sygeplejersker og læger farer frem og tilbage.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det er kun ventetiden, derfor et minus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet pænt behandlet i årene jeg er kommet der, de har alle gjort meget for at hjælpe mig. De kan jo ikke hekse, ellers gjorde de nok.

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



Fordi jeg under det eneste besøg fik den behandling jeg ønskede.

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



Det kan være læsestoffet kan blive bedre, i ventetiden.

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



Jeg synes de er dygtige, og jeg får en god behandling. Det at få en kronisk sygdom er i sig selv en svær ting, at lægge sit liv over i andres hænder og blot tro det bedste er en svær ting. Og spørgsmålet hvorfor lige mig, hvad har jeg gjort forkert, hvorfor skal jeg straffes? Det er svært ikke længere bare at gøre det som jeg gerne vil.

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



Jeg har det sidste års tid fået en perfekt behandling på alle måder.

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



Fordi jeg altid har følt mig tryk og velkommen i ambulatoriet.

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



Lidt ventetid, flinkt personale, både sekretæren, lægen og sygeplejersken.

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



Lægen har for lidt tid til at give informationer om behandling og tilstand.

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



Personalet er trods travlhed altid imødekommende.

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




Helt usædvanligt sødt og hjælpsomt personale.

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




Jeg har altid følt mig godt tilpas når jeg er kommet.

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

 *Kommer ind til for mange forskellige læger. Plager sygdommen meget er det vanskeligt at få en konsultation.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Venligt og imødekommende personale. Dygtige læger.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Man møder positivitet overfor egne meninger omkring ens behandlingsmuligheder.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg tror jeg får den optimale behandling, og den læge, jeg nu -stort set- holder mig til, er én som lytter og som jeg kan tale med. Ventetiden og det ringe venteværelse med fedtede sladderblade som eneste læsestof, kunne nok forbedres. Eneste alvorlige kritikpunkt er, at jeg oplever man trækker intervallerne for ambulatoriebesøg. Nogle gange går der altså for lang tid. Og det er yderst vanskeligt/umuligt at få en akut tid efter en telefonsamtale med en læge. Jeg ville helst komme hver 2 eller 3. måned.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Sæt lidt længere tid af til lægebesøg, måske bare 5 min, så kunne tiderne måske bedre holdes.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi alle er rare og flinke. Lige fra modtagelse, sygeplejerske og læger. Parkering undtaget.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Dygtige læger og sygeplejersker. Sygeplejerskerne formår at skabe en behagelig stemning og er meget hjælpsomme. Lidt forvirrende at jeg ofte er ved en ny læge hver gang. Kunne være rart med den samme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg var meget tilfreds, når jeg ikke helt forstod hvad der blev sagt, blev det gentaget så jeg forstod det. Jeg har fået en utrolig god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Man møder sjældent den samme læge 2 gange.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Som tidligere skrevet blev jeg sendt hjem uden nogen form for behandling.

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



Der er ikke sammenstemmende holdning på Reumatologisk Ambulatorium og Neurokirurgisk, hvornår det er relevant at blive indstillet til operation.

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



4 stjerner passer bedst til det samlede indtryk af afdelingen jeg har.

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



Fordi jeg er godt tilfreds, jeg kan bedst lide NN. Han er god til at stikke og snakke med om alt i sygdommen. Hilsen til alle og tak.

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



Det er trygt.

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



Jeg har mødt alt for mange læger, det er ikke acceptabelt at man skal fortælle om sit sygdomsforløb hver gang man er til kontrol. Jeg vil føle mig mere tryk og rolig hvis det var den samme læge hver gang. Personalet på afdelingen er altid søde og hjælpsomme.

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



Jeg mødte et venligt og imødekommende personale, der gav de nødvendige informationer, men de 20-25 min ventetid kunne jeg godt have undværet.

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



Fordi jeg er tilfreds med behandlingen. Og altid smilende og flink personale.

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



Fordi sygeplejerskerne var meget flinke og lægerne også på nær 1 læge der var overlegen. Men jeg har aldrig haft den samme læge, men forskellige hver gang.

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



De 5 stjerner gives, da der altid er god atmosfære og personalet og læger er altid glade og smilende.

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



For mange forskellige læger og for lang ventetid.

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



Igen: Systemet med kontaktsygeplejersken er det der redder mange dårlige, mindre gode oplevelser hos lægen. Det er altid de samme. Det man ikke fik svar på hos lægen, kan sygeplejersken samle op på, forklare. De er ofte (altid) mere empatiske og fornemmer når man synes det er svært/hårdt.

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



Godt tilfreds.

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



De har været gode til at informere om sygdommen og holdt kort snor i mig og det synes jeg er rart.

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



Fagligheden i orden. Venligt personale.

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



Jeg føler mig godt behandlet. Det er rart med de læger der er grundige, og som vil lytte til evt. spørgsmål.

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



Hvis ikke der altid var ventetid, havde jeg nok krydset af i den øverste.

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



Jeg mener personalet gør hvad det kan.

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













Jeg har været tryk.


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



Fordi jeg aldrig er gået forgæves. Det er et sted, der sætter pris på at gøre det bedste de formår inden for de givne rammer.

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

-  *Talte kun med 1 læge i mit forløb. Blev godt informeret. Lægen var godt velforberedt. Lyttet til. Idé til informationspapir at man indfører hvornår man er påbegyndt sit medicin forbrug evt. hvornår man er holdt op.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen ventetid og kompetent personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg tror på at mennesker gør det bedste for deres patienter, både saglig og økonomisk, når de ikke bliver provokeret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Jeg har uanseligt svært ved at finde noget at brokke mig over. Den lægefaglig behandling har været kompetent, ventetiden kort. Men jeg kunne godt tænke mig mere uddybende info om Reumatologisk afdeling og sygdommene indenfor specialet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Positivt bortset fra lang ventetid i et par tilfælde og for mange/skiftende læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Sygeplejerskerne er altid søde og venlige selvom de altid har meget travlt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været glad for at komme på både afdelingen og ambulatorie i al den tid jeg har været syg. Jeg kan ganske enkelt ikke klage over noget, hvilket er ret imponerende taget i betragtning jeg har været syg siden 96. God vind fremover. Glæder mig til at se jer igen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Blandt andet de 4 piger har altid tid til at snakke med mig selv om de knokler en vis ting ud af bukserne. Mange tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Godt da jeg fandt ud af at jeg ikke havde nogen disk. Men meget dårligt at min hoftede ikke blev undersøgt ordentligt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle stjerner er givet for at jeg er yderst tilfreds med Reumatologisk Ambulatorium på Århus Kommunehospital.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Man kan ikke foretrække den ene sygeplejerske før den anden - de er alle utroligt dygtige og rutinerede. Når de talte med en patient, fik man det indtryk at netop den patient var den vigtigste. De besidder alle enorm indlevelsessevne og medfølelse, man følte sig altid meget trøstet når man gik derfra. Og slet ikke til besvær.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ros.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Uoplyst

 *Vurderingen er givet ud fra en gennemgående tilfredshed. Dog har der været et par gange med op til tre kvarters ventetid. Ventetid ved aflevering af sedler til sygeplejerskerne. Ventetid til blodprøve. Dobbelt hvis man har været inde ved lægen. Nyt nummer. Er kommet på ambulatoriet i 7 år.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det er rart at komme hos jer. Man bliver venligt modtaget hver gang.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi man bliver betragtet som et helt menneske og ikke en patient/sygdom.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Min opfattelse er, at jeg skal være en nem ekspeditionssag. Ikke et menneske der får den optimale behandling. Derved vokser min angst for de næste 10 år. Jeg er tilfreds med min næsten faste læge, men ikke med de generelle retningslinier og forhold der arbejdes under.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik en god behandling da jeg kom til, men havde måske forventet at der blev gjort noget mere end det der allerede var sket hos egen læge og fysioterapeut. Jeg følte ikke at der var kommet en afklaring på, hvad der helt præcist var galt med min ryg.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ventetid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Har fået en fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Engagement, forståelse, respekt. Al ros til NN.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Plejepersonale er enestående, men jeg har altid manglet grundig information om min sygdom. Men det er klart blevet bedre år for år. Det er især dejligt at have fået tilknytning til en læge.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har frabedt mig kontrol hos tidligere omtalte læge, alligevel er jeg blevet indkladt hos ham. Mange skiftende læger. Lang ventetid ved blodprøver, sur attitude hos laboranter. De andre læger har jeg været fuldt tilfreds med. Rigtig dygtigt plejepersonale, fint med fast kontaktsygeplejerske.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Venligt personale. God information. Tid til spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fået en kompetent behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



En behagelig atmosfære hos alle.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



*Jeg synes I generelt er søde og kompetente og jeg har tillid til jeres faglighed. Men der er nogle hvis 'kemi' jeg har det bedre med end andres. Specielt efter en samtale med en hvor alt hvad jeg sagde og som i forvejen ud fortalte med anden læge - blev totalt ignoreret. Da man desværre er syg har man brug for hjælp ikke magtkampe.
Bilag: Min oplevelse som patient der er anført fra et andet sygehus til jer er, at jeg skulle 'fødes påny', dvs at mange ting måtte hele forfra. Det ville lette de øvrige belastninger ved at flytte til nye bemandere, hvis der er tillid til tidligere bemanderes prøveresultater og konklusion - ligesom hvis der ved udredning og ikke-reumatologiske symptomer var klarhed over 'hvem gør hvad' (egen læge/reumatologisk afdeling). Det ville være dejligt hvis også det bedste fra den alternative verden indgik i jeres overvejelser om behandling.
God arbejdslyst.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man prøver at komme udover ventetiden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De fortjener al den ros de kan få.

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



Selv om der er travlhed, er der tid til at tale/forklare patienterne. Altid smil/godt humør. Godt med nye folk i laboratoriet.

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



Jeg er glad for den venlig og opmærksomhed fra personalets side og for udførlige oplysninger om min sygdom. Men jeg savner en dialog omkring mine smerter og hvordan jeg kunne få lindring/behandling mod dem.

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



En aldeles tilfredsstillende behandling.

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



Jeg er meget tilfreds nu. Men i starten af min sygdom havde jeg forskellige læger. Netop i starten er det vigtigt at der bliver taget hånd om en, fordi man er meget bange og usikker. Erfarne læger er vigtige i denne fase, så man hurtigst muligt får stillet den rigtige diagnose.

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



Afdelingen fungerer godt. Personalet er søde, dygtige (kompetente) og meget imødekommende.

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



Jeg synes det er irriterende at vente 1 time og 15 for at komme ind til en aftalt tid. Desuden synes jeg det er irriterende at man ikke kan aftale en tid fra gang til gang, hvis det er mere end end 2 måneder imellem og at jeg aldrig bliver indkladt til den ugedag jeg hver gang giver udtryk for jeg ønsker.

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



Fordi jeg som helhed er godt tilfreds, dog minus at jeg skifter læge for ofte.

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



De fleste personer arbejder professionelt med et smil på læben. Man får en dejlig modtagelse i receptionen/tilmeldingen. Et stort minus for ambulatoriet er den ventetid man ofte har ved blodprøvetagning.

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



Har kun mødt professionelle personer. Er meget glad for min læge, er altid meget lyttende/forstående. Handler meget kompetent.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi når man har haft 3 blodpropper er det meget betryggende at blive kontaktet 1 gang om året.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



God stemning, ingen ventetid som tidligere. Samme læge, det er en fordel.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alle i ambulatoriet er altid smilende og venlige selv om der er travlt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg for det meste er glad for at komme der, men de har flere gange lidt for travlt, altså sygeplejerskerne. Og for lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Møder altid god forståelse samt hjælpsomhed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi jeg altid får en god behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi når jeg endelig har brug for hjælp, så får jeg den i form af specialister, prøvetagning etc. Det eneste negative er at vente for lang tid (ca 30-45 min) på blodprøvetagning.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Selv om der kan være travlt får man god besked, når man spørger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Personalet og lægen er altid venlige. Gode til at vejlede. Man får den information man har brug for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Fordi jeg er tilfreds. hvis der var mere plads til personalet (sygeplejerskerne) og bedre lys i venteværelset, havde jeg givet 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Fin behandling. Bare for dårlig information om videre behandling og muligheder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har følt mig virkelig godt behandlet af alle på Kommunehospitalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Når jeg har haft brug for at kontakte ambulatoriet telefonisk, har det flere gange været umuligt at komme igennem dertil. Jeg har en enkelt gang så opsøgt ambulatoriet personligt for at få hjælp. Er derefter blevet henvist til at blive kontaktet næste dag, med hensyn til tidsaftale med læge, men intet skete. Så er det man giver op.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Kompetent behandling af den læge med interesse for patientens problemer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg mangler at der er tid, fra sygeplejerskernes side, til noget mere samtale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *På grund af ventetiden.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Generelt godt tilfreds, men urimelig lang ventetid kan forekomme. Især middag og eftermiddag samt ved blodprøvetagning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Bortset fra forskellige læger og en glemt undersøgelse forløb det meste udmærket, og jeg følte mig godt undersøgt/behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Stille og roligt. Eget tempo. God samtale med lægen og besvarelser på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det fungerer som det skal.

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



Jeg er altid meget glad for at komme i Reumatologisk Ambulatorium. Både lægen og plejepersonalet er imødekommende og hjælpsomme. Man føler at ens gigtproblemer bliver taget seriøst, og at man får den bedst mulige behandling.

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



Det var samme læge, så det gik rigtig godt.

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



Da jeg mener at have mødt meget forståelse i forhold til min sygdom.

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



Mit første besøg var kort, konkret og godt. Ingen ventetid. Imødekommende, hjælpsomhed og indsigt.

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



Er yderst tilfreds.

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



Fordi jeg altid kan ringe hvis der er et problem. Pigerne er enormt søde og man kan komme til at tale med lægen + blodprøven. Det er en god tryghed.

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



I det store hele tilfreds. Eneste gene kan være lang ventetid i de fleste tilfælde.

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



Kan man andet. Gid alle andre afdelinger var som Afdeling U Århus Sygehus.

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




Har fået den hjælp/information som har passet til mig, og var det ikke tilfældet var der ingen til at komme der. Tillid har stor betydning.

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




Alt er ok. På nær at lægerne (nogle læger) ikke er gode til at lytte til hvad man siger.


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

 *Enestående er et stærkt ord, fordi jeg ikke har noget at sammenligne med. Jeg ville nok mere præcist sige SÆRDELES TILFREDSSTILLELLENDE. Både på grund af at selve behandlingen og på grund af den kompetence og effektivitet.*


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

 *En meget tilfreds patient. Den samme flinke læge de 5 gange.*


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

 *Nu er der ca. et halvt år mellem mine besøg. Jeg kunne godt tænke mig at få blodprøvesvarene tilsendt, så jeg selv kunne følge lidt med i hvordan og hvorfor tallene måske går lidt op og ned.*


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

 *Man får en rigtig god behandling, men der sker også et kiks engang imellem og det kan jo ikke undgås.*

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

 *Godt, når man er fast tilknyttet 1 læge. Sygeplejerskekontoret kunne indrettes mere imødekommende. Ansigt front mod kunderne.*


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

 *Jeg synes det er behageligt at komme i ambulatoriet. Man bliver mødt med imødekommende og professionelle ansatte.*


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

 *Det hjælper ikke helt med behandlingerne, men meget tilfredsstillende.*


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

 *Der skal være plads til at det kan blive bedre.*

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

 *Høflighed og oplysning/behandling i top efter mit behov.*

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

 *Jeg er nyretransplanteret og er henvist fra Skejby C-Ambulatorium med min urinsyreigt. Er kommet til med det samme for at få tømt knæet.*

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



Fordi sygeplejerskerne altid er parate til at hjælpe på trods af travlhed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg er tilfreds med behandlingen, men er dog så meget vestjyde, at jeg ikke bruger udtryk som 'enestående' selvom det er det eneste sted jeg er blevet behandlet for leddegigt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alt fungerer godt, man bliver mødt med smil og venlighed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er altid smilende og behjælpelige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget venligt, lyttende personale.

Næsten ingen ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde