

Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E
Århus Sygehus
4. runde

Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 652

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne
sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra
andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger,
er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-
nering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambulato-
rium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af spørgsmålene, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

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

Formål

Konceptets formål er:

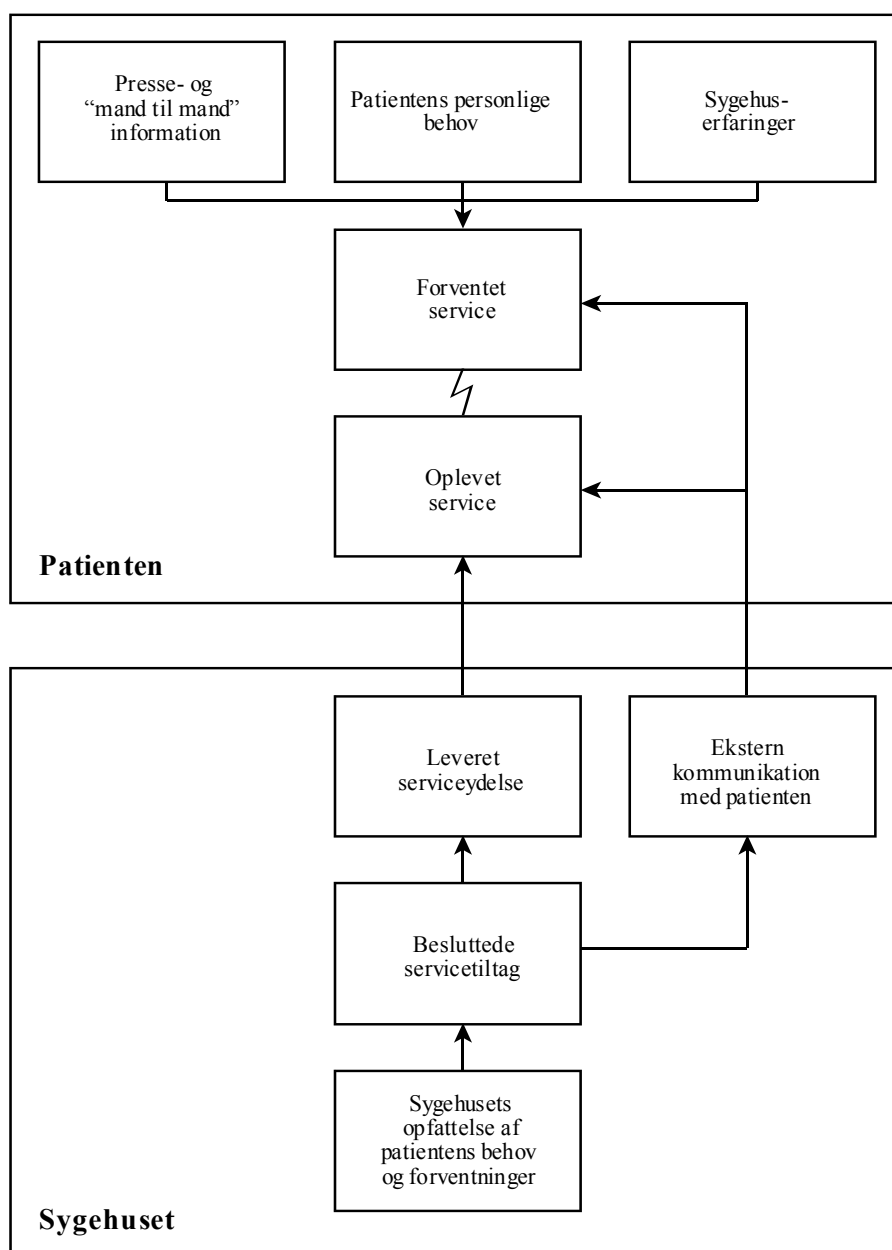
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> 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	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Ortopædkirurgi
Antal indlagte	7.313
Heraf akut indlagte	4.097
Heraf planlagte	3.216
Gennemsnitligt antal sengedage	4,8 pr. ptt.
Belægningsprocent	84
Antal senge	117 + 16 hotelsenge
Enestuer	4
Tomandsstuer	10
Tremandsstuer	20
Firemandsstuer	6
Femmandsstuer	6
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	7
Ambulante besøg	50.000
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	2.849
Antal dagafsnit	2
Lægestillinger	77,5
Plejepersonalestillinger	378,5 (inkl. ledende)
Lægeseekretærstillinger	68,4
Samlet budgetramme	251,8
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale	<p>Ved fusionen af Århus Amtssygehus og Århus Kommunehospital i 2004 blev de to ortopædkirurgiske afdelinger ligeledes samlet, så de nu udgør Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus.</p> <p>Ortopædkirurgisk afdeling omfatter følgende specialiserede sektorer: Ryg, ortopædisk onkologi, ortopædisk infektionskirurgi, børneortopædi, skulder-/albuekirurgi, fod-/ankelkirurgi, idrætstraumatologi, håndkirurgi, hofte/knækirurgi samt ortopædisk traumatologi.</p> <p>Hver sektor udgør et fagligt selvstændigt ansvarsområde baseret på teamfunktion mellem lægesektor, sygepleje og sektorsekretariat. Samme team af læger og sygeplejersker varetager det samlede patientforløb, hvilket betinger, at den enkelte patient i høj grad vil opleve en stor kontinuitet i behandlingen.</p>
Visitation til centeret	<p>Afdelingen modtager patienter overvejende fra det jyske område. Endvidere har afdelingen et lokalt optageområde omfattende en population på ca. 300.000 mennesker. I et samarbejde med Neurokirurgisk afdeling varetager afdelingen en akutfunktion for rygtraumatologi fra det vestdanske område.</p>
Udvikling i patienttilgang	<p>Afdelingens elektive funktion har i løbet af det seneste årti udviklet sig fra at være en overvejende regional funktion til at være en udpræget landsdelsfunktion.</p> <p>Afdelingen modtager nu ca. 8.300 nyhenviste elektive patienter årligt, hvortil kommer ca. 4.100 akut indlagte. Tilgangen til afdelingens skadestue har i en årrække ligget næsten konstant på 58.000 patienter. Fra 2004 har der været indført telefonvisitation til skadestuerne i Århus Amt. Dette har medført en reduktion i antallet af skadestuebesøg på ca. 6 %, således at det totale tal nu ligger på ca. 55.000.</p>
Samarbejdspartnere	<p>Afdelingen har et nært samarbejde med en lang række af Universitetshospitalets øvrige afdelinger – hvor til kommer et tæt samarbejde med Ortopædkirurgisk afdeling i Silkeborg, idet der er satellitfunktion inden for elektiv rygkirurgi dér.</p> <p>I foråret 2004 blev der etableret en dagkirurgisk funktion på Odder Centralsygehus, hvor flere af afdeling E's sektorer har såvel ambulante undersøgelser som ambulante operationer.</p>
Udviklingsområder	<p>De ortopædkirurgiske specialektorer, der henhører under ortopædkirurgisk afdeling på Århus Sygehus, rummer alle udviklingsfelter på internationalt niveau. Specialektorerne bidrager dermed i høj grad til at højne kompetenceniveauet inden for dansk ortopædisk kirurgi i almindelighed.</p>

**Patientrettede
initiativer siden
sidste måling**

1. Systematisk patientinformation gennemføres ambulantly og på udskrivningstidspunkt.
2. Teamfunktionen omkring patientforløbene er styrket og omfatter nu alle relevante personalegrupper.
3. Der er etableret stillinger som specialeansvarlig sygeplejerske, som medvirker til tilrettelæggelse af hensigtsmæssige patientforløb.
4. Enkelte indlæggelsesforløb er blevet ændret, således at patienterne nu informeres i grupper, hvorved et højt informationsniveau sikres.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på

Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	1.079	
Indkomne svar	614	
Svarprocent	57	
Tidligere målinger	februar 2004 - 579 Svar november 2001 - 208 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	12.790	614
Alder		
0-18 år	23 %	14%
19-39 år	25 %	21%
40-59 år	28 %	34%
60-69 år	12 %	16%
70-79 år	7 %	9%
80 år eller mere	4 %	5%
Køn		
Mand	49 %	44%
Kvinde	51 %	56%
Afsnit		
Rygambulatoriet	- %	9%
Skulder/albueambulatoriet	- %	8%
Traumeambulatoriet	- %	8%
Fod/ankelambulatoriet	- %	8%
Tumor/infektionsambulatoriet	- %	7%
Børneambulatoriet	- %	7%
Idrætsambulatoriet	- %	8%
Idrætssklinikken	- %	8%
Hofteambulatoriet	- %	9%
Knæambulatoriet	- %	9%
Håndambulatoriet	- %	8%
Skadesambulatoriet	- %	9%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	8.399		

Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	208	579	614	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	42%	34%	30%	22%
2-3 besøg	29%	40%	42%	31%
4-9 besøg	24%	21%	23%	32%
Mere end 9 besøg	6%	5%	5%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	42%	31%	39%	39%
Nej	58%	69%	61%	61%
Alder				
0-18 år	24%	18%	14%	9%
19-39 år	23%	25%	21%	19%
40-59 år	29%	33%	34%	32%
60-69 år	14%	12%	16%	18%
70-79 år	8%	9%	9%	15%
80 år eller mere	1%	3%	5%	6%
Køn				
Mand	47%	49%	44%	46%
Kvinde	53%	51%	56%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	77%	86%	84%	89%
Udenampatienter	23%	14%	16%	11%
Modersmål				
Dansk	96%	97%	96%	96%
Ikke dansk	4%	3%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	27%	33%	35%	38%
Har ikke søgt information	74%	67%	65%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	80%	86%	87%	89%
Pårørende	20%	14%	13%	11%

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 614 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	62%	22%	14%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	76%	18%	4%	1%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	79%	16%	4%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	76%	7%	1%	16%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	61%	20%	8%	11%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	73%	19%	6%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	61%	12%	4%	23%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	78%	11%	7%	5%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	10%	7%	34%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

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

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

Svar på centrale spørgsmål

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

Andet kan have betydning for den enkelte

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

Patienternes svar

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

Kommentarer til spørgsmålene

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

Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	208	579			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	33%	35%	37%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	19%	23%	23%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	19%	20%	20%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	9%	8%	10%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	32%	28%	32%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	25%	28%	26%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	16%	20%	21%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	23%	19%	18%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	29%	28%	26%	25%	9%	45%

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

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

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

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på
Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	206	574	606	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	24%	25%	23%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	52%	50%	51%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	17%	17%	18%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	7%	8%	7%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	75	132	76	111	77	-
Ingen ventetid (eller før tid)	19%	24%	22%	26%	23%	-
Under 30 minutter	57%	53%	43%	52%	47%	-
Mellem 30 og 60 minutter	17%	17%	22%	14%	22%	-
Over 60 minutter	7%	5%	12%	7%	8%	-

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	114	368	412	8.399		
Kun en læge	46%	35%	37%	21%	57%	6%
2-3 læger	40%	57%	54%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	13%	8%	9%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	112	354	396	8.399		
Ja	11%	7%	9%	22%	2%	52%
Nej	89%	93%	91%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	570	-		
Ja	-	-	29%	-	-	-
Nej	-	-	71%	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

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

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E, Århus Sygehus

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	200	554	599			
Fem stjerner (enestående)	20%	21%	18%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	64%	61%	65%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	14%	15%	14%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	3%	2%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	17%	18%	16%	15%	4%	27%

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogh (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens) år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom? Antal læger (evt. cirka)

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	67	18	15	179
	2-3 besøg	64	22	14	241
	4-9 besøg	56	30	15	135
	Mere end 9 besøg	57	37	7	30
Ugedag	Mandag	65	19	16	74
	Tirsdag	73	18	10	131
	Onsdag	49	34	17	76
	Torsdag	59	29	12	111
	Fredag	64	21	14	76
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	60	28	11	237
	Nej	65	19	15	367
Søgt information	Har søgt information	58	22	19	206
	Har ikke søgt information	65	24	11	385
Køn	Mand	64	20	16	263
	Kvinde	62	25	12	335
Bopæl	Indenamtspatienter	63	23	14	502
	Udenamtspatienter	63	26	11	97
Alder	0-18 år	58	25	17	88
	19-39 år	59	24	18	123
	40-59 år	63	25	12	201
	60-69 år	68	21	10	98
	70-79 år	70	18	13	56
	80 år eller mere	72	16	13	32
Modersmål	Dansk	63	23	14	564
	Ikke dansk	58	31	12	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	23	14	511
	Pårørende	57	25	17	75
Afsnit	Rygambulatoriet	57	30	13	53
	Skulder/albueambulatoriet	71	25	4	52
	Traumeambulatoriet	67	21	13	48
	Fod/ankelambulatoriet	76	18	6	49
	Tumor/infektionsambulatoriet	44	31	24	45
	Børneambulatoriet	65	23	12	43
	Idrætsambulatoriet	56	27	17	48
	Idrætsklinikken	71	12	17	52
	Hofteambulatoriet	50	29	21	56
	Knæambulatoriet	72	17	11	54
	Håndambulatoriet	71	18	12	51
	Skadesambulatoriet	60	25	15	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	63	23	14	604

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	15	6	177
	2-3 besøg	81	16	2	246
	4-9 besøg	66	28	6	136
	Mere end 9 besøg	79	17	3	29
Ugedag	Mandag	77	15	8	75
	Tirsdag	75	22	3	132
	Onsdag	71	27	3	75
	Torsdag	83	13	5	111
	Fredag	76	18	5	76
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	20	3	240
	Nej	77	17	5	366
Søgt information	Har søgt information	71	22	6	207
	Har ikke søgt information	80	16	3	386
Køn	Mand	77	18	4	260
	Kvinde	77	18	4	340
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	5	503
	Udenamtspatienter	76	21	3	98
Alder	0-18 år	86	10	3	87
	19-39 år	67	28	5	122
	40-59 år	75	19	5	203
	60-69 år	75	21	4	99
	70-79 år	89	9	2	57
	80 år eller mere	91	6	3	32
Modersmål	Dansk	77	19	4	567
	Ikke dansk	80	16	4	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	20	5	512
	Pårørende	84	13	3	76
Afsnit	Rygambulatoriet	76	22	2	54
	Skulder/albueambulatoriet	80	18	2	51
	Traumeambulatoriet	66	34	0	50
	Fod/ankelambulatoriet	92	6	2	49
	Tumor/infektionsambulatoriet	74	20	7	46
	Børneambulatoriet	88	10	2	42
	Idrætsambulatoriet	84	16	0	49
	Idrætsklinikken	65	31	4	52
	Hofteambulatoriet	68	23	9	56
	Knæambulatoriet	84	7	9	55
	Håndambulatoriet	82	12	6	49
	Skadesambulatoriet	72	21	8	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	77	18	4	606

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	14	7	176
	2-3 besøg	84	15	1	244
	4-9 besøg	75	21	4	134
	Mere end 9 besøg	85	11	4	27
Ugedag	Mandag	82	14	4	72
	Tirsdag	81	16	4	129
	Onsdag	80	15	5	74
	Torsdag	87	12	1	109
	Fredag	82	16	3	76
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	16	3	238
	Nej	79	16	4	362
Søgt information	Har søgt information	75	20	5	203
	Har ikke søgt information	83	14	3	385
Køn	Mand	80	17	3	255
	Kvinde	81	15	4	339
Bopæl	Indenamtspatienter	80	16	4	498
	Udenamtspatienter	81	16	2	97
Alder	0-18 år	84	15	1	86
	19-39 år	77	18	6	124
	40-59 år	80	15	4	202
	60-69 år	79	19	2	98
	70-79 år	89	9	2	53
	80 år eller mere	78	16	6	32
Modersmål	Dansk	80	16	4	560
	Ikke dansk	81	19	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	16	4	506
	Pårørende	82	17	1	76
Afsnit	Rygambulatoriet	74	20	6	54
	Skulder/albueambulatoriet	73	21	6	52
	Traumeambulatoriet	80	20	0	49
	Fod/ankelambulatoriet	83	13	4	48
	Tumor/infektionsambulatoriet	70	24	7	46
	Børneambulatoriet	88	10	2	42
	Idrætsambulatoriet	94	6	0	49
	Idrætsklinikken	78	18	4	51
	Hofteambulatoriet	80	16	4	56
	Knæambulatoriet	82	15	4	55
	Håndambulatoriet	79	19	2	48
	Skadesambulatoriet	84	10	6	50
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	80	16	4	600

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	7	2	135
	2-3 besøg	90	10	0	211
	4-9 besøg	90	8	2	125
	Mere end 9 besøg	89	7	4	28
Ugedag	Mandag	89	8	3	64
	Tirsdag	89	9	2	100
	Onsdag	89	11	0	65
	Torsdag	90	10	0	104
	Fredag	88	12	0	66
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	6	1	232
	Nej	88	11	1	284
Søgt information	Har søgt information	89	10	1	161
	Har ikke søgt information	91	8	1	344
Køn	Mand	89	9	2	234
	Kvinde	91	9	1	277
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	423
	Udenamtspatienter	90	9	1	89
Alder	0-18 år	91	7	1	69
	19-39 år	87	10	3	108
	40-59 år	90	10	0	165
	60-69 år	89	9	2	91
	70-79 år	96	4	0	49
	80 år eller mere	93	7	0	29
Modersmål	Dansk	91	8	1	481
	Ikke dansk	76	20	4	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	439
	Pårørende	90	8	2	62
Afsnit	Rygambulatoriet	93	7	0	41
	Skulder/albueambulatoriet	96	4	0	46
	Traumeambulatoriet	87	13	0	46
	Fod/ankelambulatoriet	90	10	0	39
	Tumor/infektionsambulatoriet	90	7	2	41
	Børneambulatoriet	97	3	0	32
	Idrætsambulatoriet	93	4	2	45
	Idrætsklinikken	92	6	3	36
	Hofteambulatoriet	94	6	0	51
	Knæambulatoriet	87	11	2	45
	Håndambulatoriet	83	15	2	46
	Skadesambulatoriet	83	15	2	48
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	90	9	1	516

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77	11	11	148
	2-3 besøg	68	24	9	225
	4-9 besøg	63	27	10	126
	Mere end 9 besøg	50	46	4	26
Ugedag	Mandag	66	27	7	67
	Tirsdag	76	16	8	117
	Onsdag	53	35	12	68
	Torsdag	73	20	7	97
	Fredag	59	26	16	70
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	65	26	10	231
	Nej	71	19	10	313
Søgt information	Har søgt information	64	23	12	179
	Har ikke søgt information	70	22	8	353
Køn	Mand	70	20	9	240
	Kvinde	66	24	10	299
Bopæl	Indenamtspatienter	69	22	10	447
	Udenamtspatienter	66	25	10	93
Alder	0-18 år	55	28	17	75
	19-39 år	65	27	8	108
	40-59 år	74	17	8	183
	60-69 år	67	22	11	94
	70-79 år	74	20	6	50
	80 år eller mere	69	24	7	29
Modersmål	Dansk	69	21	10	506
	Ikke dansk	42	46	12	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	21	9	461
	Pårørende	63	28	9	65
Afsnit	Rygambulatoriet	60	35	6	52
	Skulder/albueambulatoriet	71	22	8	51
	Traumeambulatoriet	71	24	4	49
	Fod/ankelambulatoriet	65	23	13	48
	Tumor/infektionsambulatoriet	70	20	10	40
	Børneambulatoriet	44	26	29	34
	Idrætsambulatoriet	73	23	5	44
	Idrætsklinikken	83	17	0	35
	Hofteambulatoriet	60	24	16	50
	Knæambulatoriet	82	12	6	49
	Håndambulatoriet	77	21	2	43
	Skadesambulatoriet	65	16	18	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	68	22	10	544

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	75	18	7	179
	2-3 besøg	73	21	6	245
	4-9 besøg	75	18	7	136
	Mere end 9 besøg	73	20	7	30
Ugedag	Mandag	69	19	12	75
	Tirsdag	76	19	5	132
	Onsdag	76	18	5	76
	Torsdag	79	18	3	111
	Fredag	77	17	6	77
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	74	20	6	240
	Nej	74	19	6	368
Søgt information	Har søgt information	64	28	9	206
	Har ikke søgt information	80	15	5	390
Køn	Mand	74	20	6	262
	Kvinde	75	18	7	341
Bopæl	Indenampatienter	76	18	6	506
	Udenampatienter	68	26	6	98
Alder	0-18 år	68	26	6	87
	19-39 år	72	19	9	126
	40-59 år	73	19	8	203
	60-69 år	79	16	5	99
	70-79 år	82	18	0	56
	80 år eller mere	81	16	3	32
Modersmål	Dansk	74	20	6	569
	Ikke dansk	74	19	7	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	18	6	514
	Pårørende	64	27	9	77
Afsnit	Rygambulatoriet	72	24	4	54
	Skulder/albueambulatoriet	82	14	4	51
	Traumeambulatoriet	60	36	4	50
	Fod/ankelambulatoriet	88	8	4	49
	Tumor/infektionsambulatoriet	67	20	13	46
	Børneambulatoriet	63	33	5	43
	Idrætsambulatoriet	82	14	4	49
	Idrætsklinikken	67	27	6	51
	Hofteambulatoriet	71	19	10	58
	Knæambulatoriet	76	16	7	55
	Håndambulatoriet	82	10	8	50
	Skadesambulatoriet	79	15	6	52
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	74	20	6	608

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	88	8	4	106
	2-3 besøg	80	16	4	206
	4-9 besøg	70	20	10	119
	Mere end 9 besøg	77	19	4	26
Ugedag	Mandag	83	8	8	59
	Tirsdag	79	15	5	97
	Onsdag	79	18	3	62
	Torsdag	80	12	8	92
	Fredag	75	19	5	57
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	81	16	4	212
	Nej	78	15	7	260
Søgt information	Har søgt information	73	20	7	152
	Har ikke søgt information	82	13	5	309
Køn	Mand	78	16	5	208
	Kvinde	80	15	5	260
Bopæl	Indenamtspatienter	79	15	5	389
	Udenamtspatienter	80	15	5	80
Alder	0-18 år	78	15	7	59
	19-39 år	75	17	9	102
	40-59 år	82	14	3	153
	60-69 år	77	15	7	84
	70-79 år	80	18	2	44
	80 år eller mere	85	12	4	26
Modersmål	Dansk	79	16	6	442
	Ikke dansk	87	13	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	16	6	404
	Pårørende	82	14	4	56
Afsnit	Rygambulatoriet	83	15	3	40
	Skulder/albueambulatoriet	89	8	3	36
	Traumeambulatoriet	80	18	2	44
	Fod/ankelambulatoriet	82	15	3	33
	Tumor/infektionsambulatoriet	72	19	8	36
	Børneambulatoriet	85	11	4	27
	Idrætsambulatoriet	81	15	4	47
	Idrætsklinikken	67	22	11	36
	Hofteambulatoriet	78	13	9	46
	Knæambulatoriet	76	17	7	41
	Håndambulatoriet	83	17	0	41
	Skadesambulatoriet	76	13	11	45
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	79	15	6	472

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77	16	8	166
	2-3 besøg	84	9	6	238
	4-9 besøg	80	12	8	133
	Mere end 9 besøg	83	14	3	29
Ugedag	Mandag	74	11	15	73
	Tirsdag	80	12	8	124
	Onsdag	84	14	3	74
	Torsdag	90	7	3	109
	Fredag	77	17	5	75
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	84	11	4	235
	Nej	80	12	9	349
Søgt information	Har søgt information	73	16	12	197
	Har ikke søgt information	86	9	5	375
Køn	Mand	82	12	6	251
	Kvinde	81	11	8	328
Bopæl	Indenamtspatienter	82	11	7	485
	Udenamtspatienter	81	13	6	95
Alder	0-18 år	80	14	6	84
	19-39 år	79	13	8	120
	40-59 år	80	12	8	199
	60-69 år	83	12	5	93
	70-79 år	89	8	4	53
	80 år eller mere	87	7	7	30
Modersmål	Dansk	81	12	7	545
	Ikke dansk	85	8	8	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	12	7	492
	Pårørende	77	12	11	75
Afsnit	Rygambulatoriet	71	18	12	51
	Skulder/albueambulatoriet	84	10	6	49
	Traumeambulatoriet	80	14	6	50
	Fod/ankelambulatoriet	92	8	0	48
	Tumor/infektionsambulatoriet	85	10	5	41
	Børneambulatoriet	83	12	5	42
	Idrætsambulatoriet	98	2	0	49
	Idrætsklinikken	67	17	17	48
	Hofteambulatoriet	75	15	11	55
	Knæambulatoriet	79	12	10	52
	Håndambulatoriet	78	12	10	50
	Skadesambulatoriet	90	10	0	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	82	12	7	584

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82	11	6	125
	2-3 besøg	72	14	14	163
	4-9 besøg	66	21	13	86
	Mere end 9 besøg	76	12	12	17
Ugedag	Mandag	72	17	11	47
	Tirsdag	76	12	12	85
	Onsdag	69	17	14	59
	Torsdag	75	13	13	80
	Fredag	76	17	7	41
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	67	21	13	159
	Nej	79	11	10	246
Søgt information	Har søgt information	69	16	16	121
	Har ikke søgt information	77	14	9	275
Køn	Mand	75	13	12	173
	Kvinde	74	15	11	229
Bopæl	Indenamtspatienter	76	14	10	338
	Udenamtspatienter	64	17	19	64
Alder	0-18 år	87	4	9	45
	19-39 år	66	24	10	89
	40-59 år	76	13	11	135
	60-69 år	72	15	13	68
	70-79 år	83	8	10	40
	80 år eller mere	68	16	16	25
Modersmål	Dansk	75	14	11	370
	Ikke dansk	68	20	12	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	14	12	356
	Pårørende	75	18	8	40
Afsnit	Rygambulatoriet	44	31	26	39
	Skulder/albueambulatoriet	73	19	8	37
	Traumeambulatoriet	68	14	18	28
	Fod/ankelambulatoriet	88	3	9	33
	Tumor/infektionsambulatoriet	57	18	25	28
	Børneambulatoriet	91	5	5	22
	Idrætsambulatoriet	85	12	3	34
	Idrætsklinikken	72	17	11	36
	Hofteambulatoriet	78	13	9	45
	Knæambulatoriet	72	18	10	39
	Håndambulatoriet	76	15	9	34
Skadesambulatoriet	93	7	0	30	
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	74	15	11	405

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	5	95	239
	4-9 besøg	16	84	130
	Mere end 9 besøg	7	93	27
Ugedag	Mandag	12	88	51
	Tirsdag	9	91	89
	Onsdag	9	91	45
	Torsdag	10	90	73
	Fredag	5	95	56
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	9	91	202
	Nej	8	92	194
Søgt information	Har søgt information	9	91	150
	Har ikke søgt information	9	91	241
Køn	Mand	7	93	168
	Kvinde	10	90	227
Bopæl	Indenamtspatienter	9	91	322
	Udenamtspatienter	7	93	73
Alder	0-18 år	9	91	55
	19-39 år	12	88	83
	40-59 år	8	92	140
	60-69 år	7	93	58
	70-79 år	13	87	39
	80 år eller mere	0	100	20
Modersmål	Dansk	8	92	375
	Ikke dansk	27	73	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	8	92	337
	Pårørende	16	84	50
Afsnit	Rygambulatoriet	11	89	38
	Skulder/albueambulatoriet	3	97	35
	Traumeambulatoriet	18	82	34
	Fod/ankelambulatoriet	0	100	36
	Tumor/infektionsambulatoriet	7	93	28
	Børneambulatoriet	0	100	31
	Idrætsambulatoriet	7	93	45
	Idrætsklinikken	15	85	26
	Hofteambulatoriet	18	82	33
	Knæambulatoriet	9	91	32
	Håndambulatoriet	5	95	37
	Skadesambulatoriet	19	81	21
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	9	91	396

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	23	77	172
	2-3 besøg	27	73	225
	4-9 besøg	33	67	129
	Mere end 9 besøg	50	50	30
Ugedag	Mandag	30	70	71
	Tirsdag	27	73	123
	Onsdag	27	73	74
	Torsdag	36	64	105
	Fredag	27	73	70
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	36	64	226
	Nej	24	76	344
Søgt information	Har søgt information	30	70	195
	Har ikke søgt information	29	71	367
Køn	Mand	32	68	247
	Kvinde	27	73	321
Bopæl	Indenamtspatienter	27	73	478
	Udenamtspatienter	41	59	91
Alder	0-18 år	18	83	80
	19-39 år	32	68	114
	40-59 år	34	66	194
	60-69 år	26	74	96
	70-79 år	36	64	53
	80 år eller mere	13	87	31
Modersmål	Dansk	29	71	534
	Ikke dansk	35	65	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	30	70	485
	Pårørende	19	81	72
Afsnit	Rygambulatoriet	16	84	50
	Skulder/albueambulatoriet	21	79	47
	Traumeambulatoriet	19	81	48
	Fod/ankelambulatoriet	28	72	47
	Tumor/infektionsambulatoriet	60	40	43
	Børneambulatoriet	13	87	38
	Idrætsambulatoriet	36	64	42
	Idrætsklinikken	35	65	49
	Hofteambulatoriet	42	58	55
	Knæambulatoriet	31	69	52
	Håndambulatoriet	33	67	48
	Skadesambulatoriet	14	86	51
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	29	71	570

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	175
	2-3 besøg	87	13	242
	4-9 besøg	82	18	136
	Mere end 9 besøg	86	14	29
Ugedag	Mandag	80	20	74
	Tirsdag	84	16	126
	Onsdag	80	20	76
	Torsdag	89	11	110
	Fredag	88	12	75
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	88	12	237
	Nej	81	19	362
Søgt information	Har søgt information	78	22	205
	Har ikke søgt information	86	14	385
Køn	Mand	84	16	261
	Kvinde	83	17	336
Bopæl	Indenamtspatienter	83	17	502
	Udenamtspatienter	86	14	96
Alder	0-18 år	82	18	88
	19-39 år	82	18	124
	40-59 år	81	19	204
	60-69 år	88	12	94
	70-79 år	87	13	55
	80 år eller mere	91	9	32
Modersmål	Dansk	84	16	563
	Ikke dansk	85	15	27
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	16	509
	Pårørende	79	21	76
Afsnit	Rygambulatoriet	78	22	54
	Skulder/albueambulatoriet	86	14	49
	Traumeambulatoriet	82	18	50
	Fod/ankelambulatoriet	87	13	47
	Tumor/infektionsambulatoriet	82	18	44
	Børneambulatoriet	86	14	43
	Idrætsambulatoriet	94	6	49
	Idrætsklinikken	80	20	51
	Hofteambulatoriet	82	18	55
	Knæambulatoriet	80	20	56
	Håndambulatoriet	86	14	50
	Skadesambulatoriet	82	18	51
Afdeling i alt	Ambulatorier på Ortopædkir. Afd. E	84	16	599

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

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











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

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

Kommentarer til

Rygambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Ventede i over tre timer med stærke smerter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Havde glemt at printe billeder ud.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg vil dog gerne kunne aftale kontrolbesøg ca. to måneder i forvejen af hensyn til arbejdsplanlægning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der er lang ventetid i ambulatoriet, selvom man har en tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Gik lige ind fra det ene rum til det andet. Rigtig godt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden har været meget forskellig hver gang. En enkelt gang to timer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har været ekstra ventetid i ambulatoriet i forbindelse med lægeundersøgelsen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Der har altid været lidt ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Stort set har jeg været meget tilfreds med ventetiden. Var der lidt tid, kunne man jo tage en kop kaffe eller læse et blad, m.v.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Dog ikke på Røntgenafdelingen - for lang ventetid hér.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ved halvårsundersøgelsen fik jeg stillet en seng til rådighed p.g.a. lang ventetid imellem røntgen og lægesamtale.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Første gang glemte sygeplejerskerne at fortælle, at lægen opererede, så vi sad og ventede i ca. 1½ time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



For det meste. Glemte dog vigtige aftaler, der var indgået ved foregående besøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg betragter nærmest NN som min egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De havde forberedt sig ved at læse min journal.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Virkede lidt distræt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



To var meget forberede, og én var ikke forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Lægen havde ikke alle mine papirer og vidste ikke noget om, at jeg havde været til andre undersøgelser i mellemtiden. Han vidste i bund og grund intet om min situation.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


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

 *Ja, hvis det specifikt passede i lægens diagnose/symptomopfattelse. Kunne ønske at blive set mere som et helt menneske.*


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

 *Telefonkonsultation kan måske være udmærket, men direkte samtale er bedre.*


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

 *Jeg føler ikke, de forstår, hvad jeg siger!!*


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

 *Havde travlt med at snakke med to udenlandske læger. Jeg kunne snakke, når jeg blev snakket til!*

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

 *Især de sidste tre gange.*


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

 *Vores første kontaktlæge var ikke så lydhør, hvorimod den nye er utrolig lydhør og hjælpsom.*

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

 *Kunne ikke få ordentlig svar på spørgsmål, da der blev svaret på latin og helt uforståeligt.*

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

 *Han afbrød og fandt dét, jeg sagde, irrelevant.*

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

Spørgsmål: 10

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



Har oplevet plejepersonalet som et perfekt sammensat team ved begge mine operationer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Havde ikke kontakt til plejepersonalet. Var kun til undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



Fordi røntgenbillederne ikke var printet ud.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ventetid ved røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det kan være svært at overholde sine tider, når man starter med at skulle vente i røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Digitalisering af røntgenafdelingen så man ikke skulle vente på billedern eller selv transportere dem. Det ville være dejligt, om lægen i ambulatoriet havde set billederne, inden man blev kaldt ind.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Lang ventetid ved røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Vi kom til, til tiden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Faktisk ingen ventetid, da den blev brugt som spisepause ved forundersøgelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



For lang ventetid på Røntgenafdelingen, men der er kun tale om ét besøg på ambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand




Der har været lang ventetid, men det er svært at undgå, når der kan komme akutte situationer. Men der var generende ventetid, idet jeg ikke fik at vide, at lægen opererede, og jeg måtte derfor vente i 1½ time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

 *Overvejende tilfreds, men havde selv på forhånd skrevet mine spørgsmål ned. Man skal være på forkant med situationen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Havde læge NN. Fantastisk information. Ok.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Havde svært ved at få nogle konkrete svar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Vi blev informeret om, at der ville blive endnu en røntgenundersøgelse og konsultation efter et halvt år, men ved ikke, om vi selv skal foretage os noget.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Det var først, da jeg var opereret, at jeg fandt ud af, hvordan jeg skulle opereres.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Talte med samme læge hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke aktuelt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Talte kun med læge NN.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Talte kun med én læge. Det var også ham, der ringede til mig, om at sygehuset ikke kan hjælpe mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Har kun talt med én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde












Jeg har fået mange forskellige ting at vide, hvor ingen rigtigt har sagt, hvad vi skal gøre, og jeg er blevet kastet fra afdeling til afdeling.









Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Mangler i dén grad genoptræningsplan. Er på herrens mark frem til næste kontrol på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De lå inde med alle oplysninger fra begyndelsen af januar, til de fik dem sendt videre til Neurokirurgisk Afdeling i februar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der gik for lang tid (to måneder) fra ambulatoriet fik henvisningen, til de reagerede. Henvisningen var registreret som modtaget, men vi fik ikke besked - kun efter gentagne telefonopkald.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg ville ubetinget gøre det om. Er næsten fuldt funktionsdygtig igen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der var LANG ventetid på første undersøgelse, ni måneder. Én måneds ventetid på MR-scanning. Frygter et langt forløb!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *HAR IKKE FÅET BEHANDLING. Ryglidelsen kan ikke behandles på sygehuset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg skal indkaldes til samtale med narkoselægen - hér er der for lang ventetid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Fin operation. Jeg blev gjort opmærksom på hjælpemiddelmuligheder, hvilket var dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min behandling har været igang i over et år, og der er ikke sket nogen udvikling i sagen, udover at min ryg er blevet dårligere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Måtte via telefon få dem til at sende papirerne videre, men det tog alt for lang tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der gik for lang tid (to måneder) fra ambulatoriet fik henvisningen, til de reagerede. Henvisningen var registreret som modtaget, men vi fik ikke besked - kun efter gentagne telefonopkald.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Var til undersøgelse i august 2005, hvor det blev bestemt, at jeg skulle til scanning og røntgen, hvilket jeg først kom til i november udenfor udenfor amtet. Jeg rykkede for svar hos lægesekretæren, men fik at vide, at der ikke var kommet svar fra det udenamtslige sygehus. Til sidst ringede jeg selv dertil, hvor det blev sagt, at billederne var sendt fra dem to dage efter mit besøg i begyndelsen af september til lægen, hvor de bare lå på hans skrivebord. Lægesekretærens oplysning var usand. Efter det skete der noget - jeg blev informeret om konferencetid i december. Derefter ok.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Opfølgning og forklaring er god. Bare vent tre måneder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Min egen læge hævdede, at hun ikke havde fået information om min indlæggelse, så det tog 3½ uge at få en sygeerklæring. Mere end to uger er jo fyringsgrund, men jeg blev ikke fyret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Henvisende læge måtte rykke i to måneder efter at henvisningen var sendt for at høre, om jeg var glemt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ikke henvist fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *NN har været næsten umulig at få fat i, medmindre man vil give 1500 kr for at se ham i hans konsultation, men så kan man også komme ind inden ugen er omme!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Henvises med stærke smerter af egen læge til scanning, hvor der på dette tidspunkt var ventetid på scanning (11 måneder), som derfor måtte afvikles på et privathospital. Operationstilbud med ca. 9 måneders ventetid medførte tilbud om operation på privathospital, hvor ventetiden - grundet ferie - var ca. 1½ måned, hvilket jeg ikke ønskede. Retur til Århus Kommunehospital, hvor jeg ikke kunne behandles - skulle derfor til Silkeborg, stadig med ventetid. Besluttede at forsøge selvhelbredelse, hvilket er lykkedes så godt, at jeg til dato har været smertefri med rimelig god bevægelighed. Hospitalets læge og jeg er enige om, at jeg, hvis min situation forværres, kan indkaldes til operation med meget kort varsel, men at jeg indtil da fortsat selv skal passe mit helbred og førlighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



Første gang gik der meget lang tid (ca. 3 måneder), og så kontaktede vi ambulatoriet, og derefter gik der yderligere nogen tid før vi fik en tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Egen læge har ikke været meget inde i billedet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Fra jeg gik til læge, til jeg skulle opereres, er der gået ca. et år.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Det ville være rart, hvis egen læge løbende blev orienteret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Min læge har virket noget uvidende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde












Jo, men kun fordi jeg har bedt min læge om at rykke for et svar.











Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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


-  *Jeg oplever lægen meget fagligt kompetent - meget optaget af det faglige og sit speciale. Men det er ofte gået stærkt, hvilket man, med stærke smerter, ikke altid kan følge med til.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Når først man har overstået ventetiden til første konsultation, går det hurtigt med videre ekspedition.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *God behandling af kompetente læger. Dårlige røntgenbilleder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, det tog alt for lang tid at sende resultater og dokumenter fra afdelingen over til dén afdeling, hvor man bliver opereret. Det er meget forvirrende, når man har fået stillet diagnosen og skal opereres, men alt sidder fast, fordi Rygambulatoriet er for LANGSOMT.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det fungerede godt, bortset fra røntgenbillederne, der ikke var printet ud.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Betydelig forskel fra før til nu m.h.t. ventetiden i ambulatoriet. Stadig ventetid ved røntgen - før og under.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Afdelingen er som helhed 'god'. Gipsstuen er 'enestående' - ydede noget ud over det, man kunne forvente. Meget betryggende og yderst professionelle. En god og rar oplevelse!! TAK!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fin modtagelse. Velforberejede læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg, fra diagnosen i 2002 og til nu, har oplevet et perfekt samarbejde med alle - to operationer, genoptræning i fysioterapien og ved de årlige kontrolbesøg. Jeg ser frem til et tredje og afsluttende kontrolbesøg i slutningen af 2006.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Fin behandling når man kommer til, men ventetiden er for lang. Det er svært at underholde et barn, når tiden bliver lang.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Har det dårligt, når man ikke får vigtige oplysninger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ergoterapeuten er ikke ret samarbejdsvillig ved hjemsendelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *P.g.a. manglende kommunikation imellem ambulatoriet, min egen læge og en anden afdeling. F.eks. sat til undersøgelse samme dag som operation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *De vidste, hvad der skulle laves - derfor.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden var ikke for lang, og lægen var godt forberedt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg er jo blevet hjulpet på en god måde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi HELE forløbet og resultatet er oplevet som bedre end godt. TAK alle personalegrupper, som jeg har været i forbindelse med ved min rygoperation. Professionelle, venlige og imødekommende!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi behandlingen på Rygambulatoriet er rigtig god. Informationen var god, og dét at lægerne tager sig godt af én og kommer med gode forklaringer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Beskedent erfaringsgrundlag. Fungerer som forventet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fordi man ikke er vant til den venlighed på andre ambulatorier. Dét, at man som patient føler, at der bliver taget hånd om ens situation, er bare godt. TAK FOR DET.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Venlige, imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *P.g.a. lægen. Alle andre var perfekte, søde og venlige - de fortjener fem stjerner.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Især NN har været god. Man har givet mig en ualmindelig god behandling, da jeg først kom til.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Personalet forekommer venligt og kompetent. De lange ventetider på undersøgelse og imellem undersøgelserne er belastende. Venter nu på svar og samtale som opfølgning på MR-scanningen. At kende tidshorisonterne ville være godt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har kun mødt flinkt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Hvis man skal have taget røntgenbilleder og på ambulatoriet bagefter, så kan man risikere at vente 2 timer, før man kan tale med en læge. Det er lang ventetid, når man kun skal tale 15 minutter med lægen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Lægen var klar over, hvad han skulle se efter. Han havde sat sig ind i min situation. Beskrev diverse ting for mig, så jeg syntes, at jeg forstod dem.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Bortset fra ventetiden, er der intet at klage over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Der var ventetid på 9 måneder, og vi måtte selv ringe og gøre opmærksom på, at vi stadig ventede. Der var perioder med rygsmærter i ventetiden. Så lidt hurtigere ekspedition havde givet lidt flere stjerner.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Kvalificeret personale. Jeg har været på flere andre hospitaler uden at få stillet en behandling i udsigt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er svært at få en tid! Vi skulle til kontrol efter 3 måneder. Det måtte vi rykke for flere gange og resultatet, 4 måneder. Det er ikke okay, da flere ting skulle vurderes efter operationen af vores søn - f.eks. om han kan sidde langvarigt, da det er af betydning for hans skolegang. Så betyder en måned meget, trods alt.

Godt: man tages meget alvorligt, hvis der har været problemer, og det er blevet undersøgt. Det er dejligt!

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Efter de første par samtaler var jeg meget tryk. Talte derefter med operationslægen ved forundersøgelsen. Fik først at vide, hvad operationen gik ud på af sygeplejersken dagen før. Fik en kort besked af operationslægen, da de var begyndt at bedøve mig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Før god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Givet ud fra ét besøg på ambulatoriet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har kun været på ambulatoriet den ene gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Der går for lang tid fra undersøgelse, til man får svar - 1-2 måneder. Når man ringer og forhører sig om dette, får man et flabet svar.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Venligt og professionelt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Hellere velopereret end at have en ryg, der bliver ved med at skride. Der har været lang ventetid på at komme til både operation og kontrol.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er et alt for langt tidsrum imellem det ene kontrolbesøg og det andet. Vi bliver ikke tilbudt nogen form for træning i forbindelse med vores situation. Vi kommer, vi bliver tjekket, og vi bliver sendt hjem igen. Intet forandrer sig.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der har ikke været styr på tingene i forhold til min situation.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Kommentarer til
Skulder/albueambulatoriet


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 Hvis lægen skal svare på alle de spørgsmål vi har, må man jo regne med lidt ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 Det kommer an på, om man regner den 1½ time i røntgen med, der medførte, at jeg kom en time for sent til min aftale i ambulatoriet, hvilket igen medførte en småsur, irriteret og arrogant læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 Kom kun ind til tiden én gang, men der var også kun lang ventetid én gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 Den første gang kom jeg hurtigt til, men anden gang var der en del ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Han vidste, hvad det drejede sig om, og hvad der skulle gøres.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Det føles som om, de har meget travlt, og det har de nok også, men det ville være dejligt at føle, at der er mere tid og opmærksomhed til patienten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Blev endda sendt til ekstra røntgen og tilbage til en ny konsultation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Én var ikke - sørgede for at få en anden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Røntgen- og scanningsbilleder bedømmes kun på én bestemt ugedag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Efter et kig i papirerne vidste lægen, hvad det drejede sig om.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Er blevet utrolig godt behandlet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Overfladisk - fem minutters undersøgelse! Ikke lydhøre overfor mine bemærkninger!

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det føles som om, de har meget travlt, og det har de nok også, men det ville være dejligt at føle, at der er mere tid og opmærksomhed til patienten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Virkede ikke sådan!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen var helt orienteret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Den ene var vist et andet sted og kunne ikke få én ud hurtigt nok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



9 måneders ventetid på operation er uacceptabelt for mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Det synes jeg, og var også gode til at svare på de spørgsmål, jeg havde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Visitationen var helt perfekt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



Der var et lille slip til undersøgelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



ALT for lang ventetid i røntgen! Og der er åbenbart ikke kontakt fra røntgen til ambulatoriet, når patienterne bliver meget forsinkede.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Én gang var der godt en times ventetid i røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der var noget rod omkring, hvilken arm der skulle røntgenfotograferes, samt rod omkring journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg ventede 1½ time på røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Der var ventetid, men ikke meget længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde





Til og fra røntgen. Måske normal procedure.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

-  *Informationen før operationen var for positiv, da udfaldet slet ikke levede op til de udsigter, jeg var blevet stillet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik fravristet lægen en henvisning, samt en liste over de fysioterapeuter han kunne anbefale, men han var ikke glad for det!!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har nu ventet på svar på CT-scanning i to uger i stedet for den lovede ene uge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Mangel på information vedrørende genoptræning efter operation - eventuelt fysioterapi eller brochure.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg fik ikke meget information om efterbehandling, bivirkninger, eventuel senere brug af skulderen. Kan jeg eventuelt fortsætte mit arbejde? Hvor meget fysisk belastning?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Omkring undersøgelse og videre behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget kortfattet og overfladisk - end ikke et håndtryk var der tid til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Talte kun med samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Har haft den samme læge hele tiden.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dén læge jeg snakkede mest med ved de indledende samtaler og undersøgelser, havde et helt andet syn på operationen og dens mulige udfald, end dén læge der endte med at operere mig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg talte kun med én.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg talte ikke med forskellige ansatte.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Talte kun med lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har kun talt med én læge, og det var den samme hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Overfladisk - fem minutters undersøgelse! Ikke lydhøre overfor mine bemærkninger!

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Nej, en CT-scanning af min arm kunne have afsløret, at en operation ville være nytteløs, og den kunne således have sparet mig for skuffelsen og genoptræningen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Blev opereret ambulant på Odder Sygehus uden lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dog synes jeg, der er for lang ventetid, når man skal til videre undersøgelser andre steder i systemet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Har stadig smerter efter operation. Har bare fået besked på at lave øvelser, men ingen forklaring på smerter. Blev opereret for otte måneder siden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Bortset fra, at ventetiden, fra lægen henvendte sig, til behandlingen gik igang, var for lang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

 *Der kommer hurtigt svar tilbage i forhold til det, vi ellers kender.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Lidt underligt, at jeg har været i røntgen to gange, inden jeg skulle til den ene konsultation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Det håber jeg.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere


Køn: Kvinde

 *Jeg henvendte mig selv til Kommunehospitalet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

 *Har ikke været i kontakt med egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde










 *Jeg har ikke været i kontakt med egen læge i forløbet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Fordi jeg synes, at det hele blev kørt på en professionel og forsvarlig måde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Har fået og får stadig en utrolig god behandling. Kan ringe, hvis der er noget, man er i tvivl om. Bliver altid godt behandlet. Dejligt med samme læge hver gang.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Næsten ingen ventetid. God modtagelse. Rolig afdeling!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Personalet og lægerne er sikkert dygtige, men jeg forstår ikke, hvorfor jeg skulle gennemgå en operation, når en CT-scanning kunne have medvirket til at afsløre, at en operation ville være nytteløs. Dette fortalte lægerne først efter operationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *NN er en meget god læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi det var en hurtig og effektiv behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Personalet er enestående. Ingen ventetid, men lægerne virker meget forvirrende og utålmodige. De havde ikke nok tid til patienten.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi lægen var dygtig, men ikke særlig imødekommende - snarere tværtimod. Når man har siddet og ventet i røntgen i mere end en time og bedt dem give ambulatoriet besked om, hvorfor man er forsinket, så er det ikke en sur og tvær læge, man har lyst til at møde.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været fuldt ud tilfreds. Har kun mødt venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Jeg var glad for at have med det samme personale at gøre - at der ikke var for mange forskellige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *God behandling (læger og øvrigt personale).*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det generelle indtryk af forløbet har været godt. Generelt har ventetiden ved røntgen været lidt for lang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hurtig til undersøgelse. Får det stadig bedre og bedre med skulderen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der ikke har været særlig meget ventetid, og så er lægerne venlige og imødekommende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Lægen var okay, men jeg følte, at det skulle gå meget hurtigt, og det er ubehageligt. Så glemmer man nemt et spørgsmål?*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Et forløb med kun én læge til både forundersøgelse, operation og to kontrolbesøg er optimalt. Jeg har været meget tilfreds!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev behandlet pænt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ved ikke, om jeg har været heldig med kun at have været ved dén læge, som opererede mig, men det burde være sådan, at man møder samme læge under hele forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Alt var fint, på nær ventetiden på Røntgenafdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Visitationen, operationen og genoptræningen af den opererede skulder var helt enestående god.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Er stadig igang med undersøgelser af skulderen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Har været igennem det samme forløb to gange og har fået god behandling. Dog savner jeg en forklaring på smerterne i stedet for øvelser og piller, hvilket jo var dét, jeg oprindeligt kom for. Men når alt ser okay ud på røntgen, kan man åbenbart ikke forvente yderligere hjælp.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt forløb perfekt ved begge operationer af skulderled. Alt var planlagt. Tak til NN.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg føler, at alt fungerer perfekt. En stille og rolig afdeling, hvor jeg altid føler mig velkommen. Et godt personale der ved, hvad det drejer sig om. En stor tak til NN.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes, at alle ansatte fungerer godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg blev godt behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Fik klar og tydelig besked.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg fik en god behandling. Lægen lyttede til dét, jeg fortalte og sendte en henvisning til en anden afdeling, da egen læge var mere henholdende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes, at jeg har fået en fin behandling. Operationen gik fint og den efterfølgende behandling har været fin. Meget professionelt. Har dog ikke fuld bevægelighed i skulderen, og har ikke fået et svar på, om den bliver helt ok, men har fået at vide, at tiden vil hjælpe?

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



Ventetid på operation.

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



P.g.a. manglende information vedrørende min skulder, men har fået en uddybende forklaring hos egen læge. Min opfattelse af operationslægen var, at han måske var en smule arrogant og for fin til at forklare mig, hvad der egentlig var galt. Kom dog ned på jorden!!!

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



Jeg synes, jeg er blevet behandlet godt - både af læger og plejepersonale. Selvom der har været en del ventetid, og andre patienter måske ikke altid har været lige tålmodige, så er det altid et pænt svar, der bliver givet.

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



Mere tid til info om sygdom og behandling ville være en god idé!

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



Jeg har ingen grund til at tvivle på fagligheden. Jeg har kun mødt venlighed. Men ventetiden på undersøgelser er ubegribelig lang. Jeg er endnu ikke behandlet.

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



Man møder nogle glade og imødekommende læger og sygeplejersker, men mandskabet kommer nogle gange for sent.

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

**Kommentarer til
Traumeambulatoriet**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



En ventetid på 30 minutter ER generende!

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



I januar var jeg til henholdsvis røntgen og undersøgelse - kort ventetid til røntgen, ind før tid til undersøgelse.

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



Nej - indenfor 30 minutter.

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



Har faktisk kun ventet lidt én gang.

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



Jeg ved, at der blev gjort det bedste, men jeg har ventet imellem 1½ time og op til 5 timer, og det er lang tid.

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



Dog ikke sidste gang. Da var ventetiden på over en time.

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

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Har fået en meget flot behandling af læge NN!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



En enkelt læge var direkte sarkastisk og nedladende! Ellers er tilfredshedens stor.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Én velforbereet. Én mindre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dén samme læge, som udskrev mig i november 2004, var også dén, jeg mødte til undersøgelsen i januar i år!

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægen kendte mig efterhånden. Desuden startede konsultationen med røntgen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De vidste altid, hvad de skulle fortælle mig, og hvordan de skulle behandle mig, selvom jeg er et barn. Dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg var ude for en meget distræt læge, som ikke virkede sikker i sin sag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand




Havde ikke set på den diskette med billeder, jeg havde afleveret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


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

 *Jeg kom p.g.a. min arm, og det blev ordnet. At jeg havde flere problemer med bækkenet, drøftede vi ikke så meget, men det var ikke planlagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Den ene læge var god til at lytte. Læge nr. to fortalte mere end vedkommende lyttede til mine problemer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

 *Men tiden er for knap.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år


Køn: Kvinde

 *Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Ja. De synes, jeg var sej.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

 *Ja bestemt! NN er helt enormt venlig og lydhør. Han tror på, hvad man siger og gør noget ved det!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Velforberedte, kompetente, god indlevelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Tog sting ud uden at rense sårkager af først. Fysioterapeuten er meget kompetent.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, venlighed og god faglighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Helt klart. Jeg blev behandlet individuelt og som en konge hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Hurtig ekspedition.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Jeg ved godt, at I er hårdt pressede, men under indlæggelsen tog røntgen for lang tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Ventetid efter fejlafl levering i røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Jeg havde godt nok svært ved at vente på mine billeder, for det er bare så spændende at kigge på dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand




Der var ingen ventetid ved røntgen, men 45 minutter i ambulatoriet er lige i overkanten.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

 *Jeg var så heldig, at min fysioterapeut havde sagt, at jeg skulle bede om en genoptræningsplan. Hvis ikke jeg selv havde sagt det, havde jeg ikke fået den. Man kunne gøre tingene bedre ved at fortælle folk, hvilke muligheder de har.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fik ingen information om genoptræning i forbindelse med et brækket ben.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Efter operationen fik vi for lidt information om, hvad der var blevet gjort.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Har pådraget mig en infektion efter operationen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Efter første gang gips vidste jeg præcis, hvordan proceduren var, og jeg kunne hjælpe sygeplejerskerne.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Kunne kun få konkret besked om situationen her og nu, men ikke om hvordan forløbet ville blive om 1-2 måneder.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Utilstrækkelig orientering om fysioterapeutisk genoptræning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Tiden er et problem.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Alle vidste, hvordan gipsen skulle være, og hvad jeg havde brug for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Ja, stor sammenhæng. Der var direkte ordinerings fra den behandlende læge. Det foregik telefonisk, hvis han var forhindret i at være til stede!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Fik et søm i ved knoglebrud, som derefter blev taget ud igen, og så en hofteoperation efter 17 måneder på krykker.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Ventetid på operation.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ja, bortset fra en ubehagelig læges behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Jeg tror ikke, min arm var vokset helt sammen efter første gang, da den brækkede igen to uger senere de samme steder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Ja, meget tilfreds!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



4 uger imellem røntgenkontroller er for lang tid, når justeringer viser sig at have været nødvendige.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Eneste problem har været vedrørende kørsel. Fik besked fra sengeafdelingen om, at kørsel var for egen regning, da jeg er fra et andet amt. Det er en jungle at få korrekt svar som er, at henvisende afdeling sørger for kørsel.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ingen kontakt p.t. - opereret i Norge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har i mellemtiden skiftet læge, da hun udviste påfaldende ringe interesse for mit tilfælde (ikke eneste årsag).

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Har ikke været aktuelt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt til egen læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand




Der har ikke været nogen kontakt. Har dog haft svært ved at få ordineret den rette dosis medicin ved egen læge. Kunne godt have ønsket, at der havde været kontakt omkring netop dette.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *En læge udtalte, at han var ligeglad med patienternes ventetid. Han gjorde sit ARBEJDE i den den rigtige rækkefølge - færdig!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Fantastisk behandling og omsorg. Flot!!*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *For at det skulle være enestående, skulle de servere drikkevarer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg fik set på dét, der var planlagt - svar på billeder, m.m.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, det er gået fint. Nu var det jo ikke livsnødvendigt, at jeg fik en tid hurtigt, men generelt synes jeg, at der er lang ventetid fra lægens henvisning, til man får en tid på ambulatoriet. Lidt frustrerende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg var godt tilfreds med sygeplejen og den ene læge.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *De er der, når man har brug for det. De er altid venlige og har god tid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg fik et afbud til røntgen og gik derefter til ambulatoriet og blev opereret samme dag. Det kunne ikke være bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Bedre genoptræning eller mere information om mulighederne for genoptræning kunne forbedre servicen betydeligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Har kun været der én gang. Det foregik som forventet.

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



Mangelfuld information om genoptræningsmuligheder efter sygdomsforløb. Ellers professionelt personale og god behandling.

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



Hvis jeg var blevet hofteopereret i første omgang, var jeg blevet rask noget før, men måtte i stedet igennem tre operationer med indlæggelse og dårlig førlighed.

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



Det ser ud til at fungere godt. Ingen ventetid. En forklaring på den lange ventetid kom først, da jeg selv rykkede for den.

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



Fordi jeg hele tiden følte, at jeg fik en venlig og professionel behandling.

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



P.g.a. manglende ventetid og fin behandling.

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



Kompetent og generelt behageligt personale. Bedre kommunikation mellem ambulatorium og sengeafsnit udbedes!

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



Samlet set en meget kompetent behandling. Imødekommende personale. Ved telefonisk kontakt: meget fin oplysning og gode råd.

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




Fordi jeg føler mig rigtig godt og kvalificeret behandlet. Vældig venlige medarbejdere både i receptionen og på behandlingsområdet.

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




Som patient har jeg følt mig upåklageligt behandlet. Som pårørende til et traumatisk barn har forløbet ikke altid været positivt.

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

 *Utroligt utilfredsstillende og frustrerende med manglende kontinuitet, ingen fast læge og uensartet information.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Man følte sig velkommen, og man var i centrum. God snak med læge og personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *God behandling. Ingen væsentlige ventetider. Forståelse. Venlighed.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg var indlagt for et halvt år siden og fik opereret mit brækkede lårben. Er aldrig blevet opereret før. Jeg var meget forbavset og glad for det.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Har kun mødt kompetente mennesker, der har forstået at tage hånd om det fysiske såvel som det psykiske. Altid masser af venlighed og den nødvendige tid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I betragtning af, hvor travlt personalet har og hvor meget stress der altid er, er det utroligt, at man altid kan få et smil, et klem og tid til at føle, at man er den eneste patient på hele sygehuset.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *For lidt menneskelig forståelse (ikke alle). Har været indlagt mange gange på de forskellige hospitaler.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fin behandling:*

- Røntgenafdeling.


- MR-scanning.

- Undersøgelse og samtale med to læger.

Meget tilfreds. Glæder mig til at få operationen overstået.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *De mange stjerner går udelukkende til læge NN! Han har formået at hjælpe mig med mit ben. Noget, som det udenamtslige sygehus ikke ville gøre noget ved! Stor, stor ros til ham!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er jo et ret konkret besøg i ambulatoriet. Flink personale, så min samlede vurdering er vel 'enestående', eftersom jeg har fået indfriet mine forventninger fuldt ud.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



'Enestående' er et stort ord, men jeg har ikke haft noget at klage over indtil videre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der blev ikke ordineret behandling fra andre læger end den behandlende, og alle spørgsmål gik til ham. Jeg havde en kontaktsygeplejerske, der kunne formidle mine spørgsmål direkte til lægen. Det har været meget betryggende, ikke at skulle forholde sig til forskellige holdninger til hvilken behandling, der måtte være bedst egnet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Havde én læge som kontaktperson hele vejen på ambulatoriet. Var søde og informative.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det er utilfredsstillende at skulle behandles af en ny læge hver gang. Det må kunne planlægges bedre. Skriftlig info om sygdom og forløb ønskes. Bedre kommunikation med bandagistcentret ønskes også.


Meget venligt og kompetent personale som helhed.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Fod/ankelambulatoriet


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Når man var fædig med undersøgelserne, kunne man godt sidde og vente i 1-1½ time på en taxa. Det er for dårligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

 *Der er som regel lang ventetid, når man også kommer langvejs fra.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

 *Første gang efter indlæggelsen var der temmelig lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 8

Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ved forundersøgelsen fik jeg ikke talt med narkoselægen. Han var gået for den dag. Det var vigtigt for mig at tale med ham.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Noget jeg har nævnt for mange andre, når vi har snakket om forløbet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Delvist. Han havde vist lidt travlt, men det gik nogenlunde ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Måske skulle nogle af lægerne på efteruddannelse i receptskrivning. Da jeg havde et smertende led i foden, foreslog lægen nogle piller, der ville få det hele til at falde til ro. Da jeg spurgte, hvad det var for piller, lød svaret, at det var en slags gigtpiller. Jeg kunne fortælle, at jeg havde prøvet dem før, og at jeg fik det dårligt af dem - mavepine, svimmelhed, m.v., men det hjalp ikke, for lægen var meget begejstret for de piller, han havde foreslået og skrev recepten ud trods mine advarsler om, at jeg dårligt tåler den slags piller. Jeg besluttede så at prøve dem igen, men på apoteket kunne de ikke tyde recepten overhovedet, selvom de har en vis erfaring med at læse lægehåndskrift. De ringede til hospitalet og efter en rum tid, blev det åbenbaret, hvad pillerne hed, idet jeg havde kunnet oplyse om, hvad den underskrivende læge hed. Der var dog stadig den indvending imod recepten, at lægen havde byttet om på antal piller og antal mikrogram af stoffet, sagde apoteket. De ville gerne udlevere pillerne, men jeg havde fået nok og klarede mig med mine sædvanlige midler (Pamol).

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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













Virker meget stresset.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

-  *Jeg synes, der var lang ventetid på røntgen ud fra dén tid, jeg havde fået.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Skal tiderne passe sammen i to afdelinger, så vil der altid være en smule ventetid, hvilket også er ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden efter at røntgenbillederne er taget er unødigt lang. Næsten en time.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Røntgenafdelingen har længere ventetid end Fod/ankel-ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hun var lidt forsinket.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lang ventetid på billeder, som jeg skulle have med i ambulatoriet og så igen lang ventetid dér. Det kostede tre arbejdstimer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Der var ingen prøvetagning eller røntgen under besøget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lang ventetid som gjorde, at jeg kom MEGET for sent ned i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Blev indkaldt to gange med én uges mellemrum. Fik det dog afklaret ved første besøg. Ventede i ca. 1½ time inden røntgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lidt ventetid i forbindelse med røntgen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12

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



Fik ikke talt med narkoselægen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Manglende info om efterbehandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Røntgenbesøget virkede meget forvirret. Fik ikke rigtig nogen forklaring - fik det så ved scanningen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Jeg har kun talt med den samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Altid samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har kun talt med lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg talte kun med én.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Røntgenbesøget virkede meget forvirret. Fik ikke rigtig nogen forklaring - fik det så ved scanningen. Scanningen var fin!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?




Lidt svært at få svar på spørgsmål om, hvor smerterne stammer fra.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

 *Er ikke klar over, om min egen praktiserende læge ved noget om det. Vi har i hvert fald aldrig snakket om det.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke talt med min egen læge siden undersøgelsen på ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Særligt kontakten til mig var helt i top. Når jeg måtte aflyse operationen i god tid, fik jeg et venligt brev retur fra overlægen. Helt i top.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Men der er alt for lang tid fra henvisningen, til man bliver kaldt ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg blev henvist af en læge på Amtssygehuset, som jeg klagede til. Jeg har en sygdom, som jeg går til kontrol for ved egen læge. Har fået vished.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *De vidste ingen af gangene, hvad de skulle gøre.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Egen læge ville gerne have sygehuset med i medicineringen, da jeg får en del medicin. Udmærket.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

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

 *Synes, jeg har fået en god behandling, hvor man har taget sig tid til at fortælle mig om, hvad der skulle ske og til at besvare mine spørgsmål. Jeg har følt mig velkommen og ikke bare som endnu en patient.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Dygtige læger og sygeplejersker.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Lægen var flink og behagelig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Jeg har været meget glad for at tale med den samme læge hver gang. Han tog sig god tid til at informere mig om sygdommen, og til at besvare mine spørgsmål.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Alt har foregået på bedste vis.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har kun været i ambulatoriet én gang. Bortset fra lange ventetider i venteværelset til røntgen og til samtale med læge var alt upåklageligt.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Er tilfreds, men det havde været lettere for mig, hvis operationen var udført i Århus, men det var ok, for lægen og sygeplejersken i Odder var særdeles søde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Læger, sygeplejersker og alle andre er ualmindeligt søde og gode at tale med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, det har fungeret rigtig godt - også på Dagkirurgisk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Gipsstuen skal have stor ros. Større venlighed og omsorg har jeg ikke mødt andre steder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Afdelingen er velfungerende med et godt personale, der virker som om, de nyder at arbejde sammen. En god tone internt i personalet er altid godt for patienter.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det er dejligt at blive hørt, når man fortæller om problemet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes, at man bør respektere, at man ikke skal spilde timer på ventetid. Jeg synes, det er spild af tid, at man møder op for at få forklaret, at man ikke kan eller vil gøre noget. Det kunne godt ske pr. brev.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ingen ventetid. Kompetent personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi det er den bedste.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Gode til dét de gjorde, men ikke gode til at informere om, hvad egen læge skulle gøre eller hvordan.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Særdeles god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Venlig læge, men havde ikke tid til at lytte til til spørgsmål. Virkede ellers helt sikkert kompetent.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efterfølgende har jeg haft brug for mere information om forløbet efter i forhold til, hvor længe jeg skal være sygemeldt fra mit arbejde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi lægen, som opererede mig og har fulgt mig i hele forløbet, er en utrolig behagelig læge og samtidig dygtig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har opnået, hvad jeg ville.

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



Har været i forbindelse med sygehussystemet gennem mange år, men er aldrig kommet så hurtigt igennem undersøgelsen som denne gang. Klare svar. Stor ros.

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



Hvis der opstod misforståelser, blev de rettet med det samme og på en god og grundig måde.

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



Indkaldelsen til behandling er alt for dårlig. Man hører ikke noget og lægen må rykke flere gange.

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



P.g.a. to indkaldelser til ambulatoriet, der skulle klares én og samme dag. Blev så igen indkaldt til samtale med lægen. Først gang, røntgen, så scanning og derefter samtale med lægen. Kunne og burde være samme dag.

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



Jeg synes ikke, der er blevet fulgt tilfredsstillende op på den operation, jeg har været igennem. Jeg føler ikke, at mine problemer er blevet taget alvorligt efterfølgende.

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



Har fået en fin, fin behandling.

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



Flink personale.

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













Jeg var tryk og tilfreds, men kunne godt have været bedre.

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

Kommentarer til
Tumor/infektionsambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Ved lang ventetid - ingen læsestof og ingen opfyldning af vand og kaffe.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Men er nervøs, så kort ventetid er ikke belastende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er okay, hvis der sker uforudsete og akutte ting.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget almindelig, god behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Én gang var der ventetid på 1 time og 45 minutter p.g.a. en syg læge. okay for mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Første gang: ca. 30 minutter.
Anden gang: over en time.
Tredje gang: ca. 15 minutter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi fik ikke at vide, at der var ventetid. Personalet overså os.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Men amtets håndtering af tidspunkt for hjemtransport virker ikke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der har været ventetid på omkring en time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Vi ventede knap 2 timer med et barn på 6 måneder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Næh - det gik smertefrit. Især sygeplejersken, der viste mig på plads, skal have ros. Hun var rigtig sød.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Ikke de første par gange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



De tre besøg i ambulatoriet var hver gang præget af manglende forberedelse. Der var på intet tidspunkt lavet faste planer på forhånd eller lavet forberedelser.

Første besøg i ambulatoriet:

14 dage efter akut henvisning med MR-scanning, der beskriver, at det ligner et sarkom.

Konklusion i ambulatoriet: der skal snart tages en biopsi. Tumoren kan være ondartet og endog meget ondartet. Jeg fik ingen tid - det skulle afgøres på konference to dage senere. Spild af alles tid.

Vævsprøver udføres 31 dage efter akut henvisning, også selvom jeg ringer og oplyser, at tumoren vokser synligt og hurtigt og generer mere. Tumoren sidder yderst i højre knæhase og trykker på nerve peroneus.

Andet besøg i ambulatoriet:

Svar: meget ondartet bløddelssvulst af usikker oprindelse. Samtidig bestilles halvakt knogleundersøgelse. Dét biopsisvar der reageres på har ifølge journalen ligget klar en uge. Ingen operationsdato er overvejet på forhånd.

Tredje besøg i ambulatoriet:

Tvivl om efterbehandling efter vævsprøvesvar fra operationen. Dette skal afgøres på konference 2 dage senere. Havde der været en tovholder i forløbet, kunne man have ringet til mig og udsat ambulatoribesøget 2-3 dage, så et svar kunne gives, og så havde både ambulatoriet og jeg sparet et ganske unødvendigt besøg.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Velforbereede og flinke.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Det virkede sådan.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 9

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



Læge NN lyttede, men jeg følte ikke, at han tog mig seriøst.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Lægen var ikke lydhør. Han var nærmest arrogant og lyttede ikke. Dårlig til at aflæse signaler. Afvisende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Afdelingen er for specialiseret til social- og sundhedsassistenter både rent praktisk (sår, forbindinger, m.m.), men også informationsmæssigt.*

Det ville være godt, hvis sygeplejerskerne præciserer, hvem der går stuegang, og hvem der har ansvaret for plejen.


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Meget.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Der har været en god kontakt.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De sagde ikke noget, lyttede blot til samtalen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Vi talte ikke rigtig med noget plejepersonale.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Ventetid på tre timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Første gang skulle der bruges mange prøver med ventetid imellem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Har fået taget forkerte blodprøver, og røntgenbilleder, som jeg skulle have, var ikke bestilt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Blodprøverne gik meget hurtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Lang ventetid ved røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Blev ikke sendt videre til nogen prøver.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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



Der var ikke en tolk til rådighed, når der var behov.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fik grundig information, svar, m.m.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Bestilte journalen efter indlæggelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Da jeg kom hjem, var jeg meget forvirret og manglede information.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, ellers stillede jeg spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Vi fik ikke talt med en læge ved indlæggelsen før operationen. Først på operationsstuen fik vi talt med en læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Lægen var ikke 100% sikker på diagnosen, og alligevel sagde han, at vi skulle ses om 3 måneder igen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand




Der er endnu ikke stillet nogen diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand


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

 *Ja, det faglige og informationen er i orden, men det hænger ikke sammen med dét, der planlægges (eller mangel på samme).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Har kun talt med én læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *To læger, hvor den ene kraftigt fraråder en operation, som den anden varmt anbefaler. Forskellige opfattelser af risikoen ved sygdom.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

 *Ved indlæggelsen fredag fik vi en operationstid mandag. Da vi møder mandag, er tiden ændret, uden at vi har fået besked.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

 *Måske p.g.a. manglende diagnose.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Bortset fra sidste gang, ja.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Før jeg kom i kontakt med dette ambulatorium, var jeg ikke tilfreds, men siden jeg kom til jer, er der virkelig sket noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Uacceptabelt langt forløb.

Mangel på tovholder i forløbet.

Manglende organisering og planlægning - ingen rød tråd.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg fik ingen afklaring og tumoren blev ikke undersøgt ordentligt. Skal undersøges igen om en måneds tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var første gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Kan ikke forstå, hvorfor de ikke undersøgte knuden yderligere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand












Jeg har ikke fået nogen behandling, kun undersøgelser.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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

-  *Ny læge - har endnu ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Når jeg har været til kontrol, får min læge aldrig besked. Det er ikke godt, synes jeg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har nu skiftet læge, da han netop ikke fulgte op.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Journalen, der skulle sendes til lægen, blev sendt til min bopæl.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Synes ikke, at Sarkomcentret tager akutte henvisninger alvorligt og seriøst, selvom henvisningen kommer med MR-scanninger, som beskriver et sarkom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Havde ved røntgenundersøgelse på et udenamtsligt sygehus fået besked fra min private læge om, at protesen i benet var gået løs. Dette blev ikke taget til efterretning ved ambulatoriebesøgene på Århus Kommunehospital, hvorved jeg gik med en løs protese i underbenet i ca. ét år.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det er mit indtryk, men det er ikke muligt for mig at vide noget om det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Henvisning og ventetid har fungeret fint, men i det hele taget har forløbet været meget forvirrende imellem praktiserende læge, andre afdelinger på hospitalet og Tumor/infektions-ambulatoriet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kontakten foregår mest med hjemmeplejen. Jeg får en skriftlig vejledning med fra afdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Var henvist fra Karkirurgisk, Skejby Sygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ved ikke, hvor meget der har været.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det skyldes sikkert, at jeg ingen diagnose eller behandling har fået.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Efter min opfattelse gode, ærlige og kontante svar.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



En afslappet atmosfære. Kompetent personale. Velorganiseret operationsforløb.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



God betjening. For lang ventetid. Tre år gamle blade. Stolene er for høje - ikke gode at sidde i.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: Uoplyst Køn: Kvinde



SAMME KOMPETENTE læge ved alle besøg. Det betyder alt for mig, da det er en tillidssag at være til læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



En god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg har været rigtig godt tilfreds med at komme til kontrol én gang om året i ca. 8 år. Jeg har kun haft tre læger, og det var den ene, der opererede mig. Det er jeg rigtig glad for.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg talte med en dygtig læge, der fik tingene sat på plads.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg er blevet behandlet respektfuldt, og man kunne følge med i, hvad der nu skulle ske.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kunne altså godt have sparet nogle lange køreture til Århus.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De var flinke, rare og søde imod mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Mit indtryk var godt, undtaget besked om bivirkninger efter biopsien.

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



Fordi, at fra en MR-scanning, der beskriver et muligt sarkom, hvilket medfører en akut henvisning går:

- en måned før vævsprøve (velvidende at svar kan tage op til 3 uger).
- to måneder før operation.
- fire måneder før strålebehandling

Forslag:

Mit første ambulatoriebesøg var kort og godt spild af alles tid. Jeg kunne lige så godt have været kaldt direkte ind til vævsprøven, i stedet for til et unødvendigt besøg i ambulatoriet, hvor man igen får at vide, at der snarest skal tages en biopsi, og så venter yderligere ugers ventetid. Eller hvis en patient kommer uden en MR-scanning med sarkom-mistanke ud fra en ultralydsundersøgelse på hjemsygehuset, så indkaldes patienten til MR-scanning i stedet for et unødvendigt besøg i ambulatoriet, hvor patienten får at vide, at MR-scanning først skal bestilles, og så vente i yderligere uger. En medpatient oplevede en sådan dybt frustrerende episode.

Flere forsinkelser skyldtes, at alt skulle diskuteres til konference. Selvom lægegruppen er en teamfunktion med dets mange fordele, bør der være råderum for de enkelte læger til at bestille oplagte, supplerende undersøgelser uden at alt skal godkendes af en bestemt læge i teamet.

Bedre koordinering, så det ikke er fire læger, men så vidt det er muligt kun én eller to, som er tovholdere (har den røde tråd) i et forløb - både på ambulatoriet og på sengeafdelingen.

Mappen 'Velkommen til Århus Sygehus Nørrebrogade' bør tilsendes. Det er en venlig og praktisk oplysning. Fik den tilsendt senere ved ambulans strålebehandling på Onkologisk Afdeling, og man må så koordinere det, så man ikke får den tilsendt to gange.

På én eller anden måde bør Sarkomcentret gøres synligt. Jeg har oplevet to forskellige afdelinger - Ortopædkirurgisk Afdeling og Onkologisk Afdeling.

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



Lægen startede med at skulle se, hvor knuden sad, og da han så det, sagde han, at 'det nok bare var en delle'. Da han så kunne mærke knuden, var han temmelig sikker på, at det var en fedtknude, og hvis jeg påstod, at jeg havde smerter, så troede han ikke på det. Jeg blev bare mindre og mindre...

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













Jeg synes, det er meget professionelt. En god, frisk tone. Ingen sure miner. Lige til UG.


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



For eventuel forbedring.


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

-  *Jeg havde indtryk af, at personalet havde tid til mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har indtryk af stor faglighed. De har givet svar på spørgsmål, så de var til at forstå.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Meget imødekommende plejepersonale - dejligt. Både på Afdeling E5 og i ambulatoriet - ansvarsbevidste og dygtige.*
Ventetiden i venteværelset ved besøg på ambulatoriet har været for lang.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min samtale med lægen var en utilfredsstillende oplevelse, og jeg gik derfra med uvished og forvirring. Når man er bekymret og ked af det i forvejen, er det vigtigt, at man bliver lyttet til og informeret om mulige scenarier.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægen var alt for fokuseret på den eventuelle operation, som jeg vidste, jeg slet ikke skulle have. Så gik jeg i den frygt i tre uger uden grund. Det hjælper ikke til at holde modet oppe.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fin reception. Venligt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Selvom der er ventetid i venteværelset, er det effektiv konsultationstid med lægen.*
Operationen gik jo godt.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Professionel behandling. God service.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er blevet behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ros til personalet.*
Ris fordi, der gik mere end et år, før han blev opereret.
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi personalet var meget flinkt, men der var meget lang ventetid, og vi fik ikke de konkrete svar, vi søgte.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Synes bare, at jeg fik en supergod behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Kort ventetid, kontinuitet, behagelig konsultation, hvor lægen lyttede og gav sig god tid til at lytte og forhøre sig om eventuelle spørgsmål, jeg måtte have.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg føler mig godt behandlet. I starten kom jeg meget hurtigt til undersøgelse, og der er blevet fulgt op professionelt, og nu er jeg sendt videre til en anden afdeling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg har fået en utrolig god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Dejlige mennesker med smil på læben. Ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Er i det store hele blevet godt informeret. Mangler at få at vide, hvad min sygdom hedder!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kompetent læge, venligt personale, ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Børneambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der er stor forskel fra gang til gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Skyldes forsinkelse på røntgenafdelingen - HVER GANG!

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Men der er ikke styr på tingene på samme måde, efter ambulatoriet er flyttet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Nogle gange ventetid, andre gange ind før tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Børnene hyggede sig i det dejlige legerum, og tiden føltes derfor kun lang for far og mor!

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Desværre kan vi se og mærke, at lægerne har meget travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Før var det altid sikkert, at det var den aftalte læge - nu kan det være den ene eller den anden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Nogle gange skulle lægen først til at læse journalen og finde ud af, hvad det drejer sig om.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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



Men det presser også os som forældre, at vi kan se, at der er meget travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Rutine for dem - noget specielt for os.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Nogle af gangene blev bekymringerne ikke hørt, selvom de var begrundede, hvilket nye undersøgelser viste. Det resulterede i en ny operation.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

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



Mødte ikke plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Personalet er SÅ sødt. Helt fantastisk. Vi har været indlagt på andre sygehuse, men Århus E2's sygeplejersker er nummer ét. Det betyder meget for en mor med en handicappet dreng.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Dejligt med samme kontaktsygeplejerske ved indlæggelserne. Hun var altid velforberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ja ved indlæggelse. Næsten ingen kontakt med plejepersonale ved ambulatoriebesøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



De var gode til at snakke med vores dreng, imens han var til undersøgelser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



En sygeplejerske - der sikkert var dygtig nok - manglede lidt situationsfornemmelse, idet hun vedblev at tale babysprog til vores 3½ årige til trods for både hans egne og vores protester.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Man skal vente lidt tid.

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



Forundersøgelser til operation tager alt for lang tid. Det kan tage en hel dag. Spild af tid.

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



Fra billederne blev taget, og til man fik dem, gik der lang tid.

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



Lang ventetid ved røntgen, men et MEGET sødt personale forklarede ventetiden, hvilket var fint.

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



Der var et tidspunkt, hvor jeg ventede en halv times tid.

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



Jeg er opereret mange gange, og lægen mente ikke, det var nødvendigt med røntgen og blodprøvetagning.

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



For meget ventetid.

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



På det sidste har der været en del fejl og meget ventetid.

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



Der var ventetid ved røntgenundersøgelse.






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




Lang ventetid i røntgen.

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


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

-  *Vi fik at vide, at der ikke var plan for genoptræningen. Vores fysioterapeut på Skejby lavede selv et program med to gange genoptræning pr. dag. Senere viste det sig, at der var en plan, der fortsatte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ikke i starten, da jeg var mindre, men nu.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Tingene gik lidt hurtigt. Følte lidt, at der ikke var tid til spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Ville gerne have haft en fysioterapeut til at følge udviklingen også (klumpfods barn).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Savnede lidt at få forløbet forklaret, men nød muligheden for at ringe og spørge, hvis det blev nødvendigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand


Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Meget utilfreds med, at der ikke var styr på efterbehandlingen. Selve operationen gik MEGET godt.*

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

 *Jeg venter på tredje uge svar og samtale efter MR-scanning.*

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

 *Jeg kan mærke en forskel fra før til nu, men jeg føler mig i de bedste hænder.*

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

 *To fejloperationer kan ikke siges at være tilfredsstillende.*

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

 *Meget tilfreds.*

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

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



Der er ingen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Min læge har ikke altid modtaget mine journaloplysninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Begge mine læger er super til dét, de nu skal gøre for mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Har intet hørt. Regner med, at det går automatisk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand







Der har ingen kontakt været.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Mand


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

-  *Det kan være lidt svært at finde ud af præcis, hvem der har noget at gøre med Børneambulatoriet (skranken). Alle er til kaffe på én gang, og man føler, at man forstyrrer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Føler mig velkommen. Dog er det ofte rodet i gang- og venteafsnit. Det er generende, når man er kørestolsbruger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Alle var meget kompetente. Vi var ventet. Vi blev hørt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Der var tale om et enestående forløb, hvis der ses bort fra det kludder, der var i forbindelse med genoptræningsplanen. Kedeligt, at administrationen i sig selv var uacceptabel.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Der er en god stemning. God service. Søde sygeplejersker og læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Man fik en god behandling, men jeg ved ikke med nu, for det er længe siden, jeg har været indlagt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne er fantastiske, men der er for lidt tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Fordi det ville være bedre, hvis de havde helt digital røntgenfotografering.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Har på nuværende tidspunkt kun været til en lille undersøgelse. Har netop fået indkaldelse til operation til april. Det er derfor svært at give en vurdering!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Fordi vi fik en god behandling, da vi ankom til Børneambulatoriet. Lægen var god til at fortælle, hvad der skulle gøres.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi, at når man beder om hjælp, får man den med det samme. Så er der ikke noget med at vente, hvis det nu er vigtigt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vi har altid fået en god og kompetent behandling. Kan slet ikke sammenlignes med vores hjemkommune.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi man godt kunne gøre lidt mere ud af legeværelset. Da vi var der til kontrol, var det meget småt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi min behandling gik rigtig godt. Ventetiden var ikke særlig lang, og det hele var bare godt.*

Det, der ikke var så godt, er, at min mor blev nødt til at kontakte jer flere gange for at få en tid til mit ben.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Godt personale. Træls, da patienten skulle op, og det så ikke blev til noget. Gik med EMLA-plaster i tre timer, og fik at vide, at operationen var aflyst p.g.a. personalemangel.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Lægerne virkede kompetente, men der er ikke meget tid til den enkelte patient.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Meget effektiv, behagelig, menneskelig og fagligt kompetent læge!*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg mener, at der bliver vist omsorg og velvilje fra de personer, som vi stiftede bekendtskab med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 0-18 år Køn: Mand

-  *Modtagelse og undersøgelse på ambulatoriet var gode oplevelser. Dog var ventetiden på indkaldelse til MR-scanning, samt ventetiden på resultatet, lang. Jeg blev lovet syv dage!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Personalet er sødt og venligt. Der er en god atmosfære.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle vi har haft kontakt med, har været meget gode til børn. Skulle der være et minus, så er det fordi, der eventuelt godt kunne være lidt mere personale. Men dem der er der, har været søde og behjælpelige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Godt fagligt team, der, som alle andre, arbejder under stort pres (personalekapacitet, o.s.v.).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fordi man generelt får en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg kan ikke forstå, det er blevet proppet ind på afdelingen. Generende når man er indlagt. Vi havde det rigtig godt før. Afdelingen er stadig ok. Personalet er utrolig sødt, men man fornemmer lidt kaos. Det oplevede vi ALDRIG før. Da kunne jeg sige, der er 100% styr på tingene i Århus, men det er der ikke mere.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Vi fik indtryk af en fagligt dygtig læge, som desværre ikke havde set på vores barns journal og røntgenbilleder.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Altid søde og forstående læger og sygeplejersker, der har talt i 'børnehøjde'. Vores barn har faktisk glædet sig til at skulle til kontrol.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Hvis ikke der var sket to fejloperationer, var indtrykket godt. Plejepersonalet er enestående.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *For lidt tid til undersøgelse og samtale. Man følte, at man hurtigt skulle ud af døren, så den næste kunne komme ind.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Ambulatoriebesøgene har været til fem stjerner, men indlæggelsen var til to stjerner. Der var et par sure sygeplejersker. Jeg (forælder) fik skældud for at have brugt en seng på stuen. Desuden blev der hundset med os, når maden stod fremme, og der var ikke mad nok!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Man føler sig velkommen og godt behandlet. Personalet har god kontakt til patienterne.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi der er tale om børn. Det er svært, når man kan komme til at vente op til en time. Med helt små børn er der spise- og sovetider. Vi synes, det er dårlig tilrettelagt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi der ikke er meget ventetid, og lægerne er flinke og vil gerne høre på, hvad man siger, og de taler direkte til én!*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Hurtig, nem betjening. Ingen diskussioner om hjælpemidler. Det var dejligt at møde nogen, som havde forstand på problemet (hypermobilitet).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *De fleste gange har der været meget ventetid. Der bliver sendt indkaldelser ud i meget god tid, og det er fint, men alle gange er tiden så ændret én eller flere gange med kort varsel. Det gør det jo svært at planlægge at tage fri fra arbejde. Føler, at der burde kunne gøres mere, trænes mere. Ens bekymringer bliver ikke taget alvorligt. Generelt har alle været søde, hjælpsomme og venlige.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Der er altid en måde at gøre tingene bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, den nye placering af Børneambulatoriet virker uhensigtsmæssig. Der er ikke plads nok i venteværelset, og det virker sammenklemt. Til gengæld bliver vi altid mødt af et smilende og venligt personale.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Vi har været glade for at komme der med vores søn, som nu er færdigbehandlet efter en succesfuld operation. Vi har følt os godt informeret - både inde hos lægen og af personalet ved kort ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Dejligt legerum, hvor det er ok at være med støjende børn, fordi de andre patienter ikke forstyrres. Behageligt personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Kommentarer til
Idrætsambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Der har ikke været ventetid.

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



Nogle gange er jeg kommet til inden for 5-15 minutter , hvilket er acceptabelt. Nogle gange har jeg ventet på lægen i næsten en time - det er ikke acceptabelt.

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



Meget lang ventetid - mere end en time.

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



Sidste gang ventede jeg en time og ti minutter, og jeg skal altid vente i lang tid på at komme ind.

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



Telefontræffetiden er alt for kort. Havde brug for at ringe og booke en tid, men kunne ikke engang ringe hver ugedag.

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



Det gik rimeligt hurtigt med at komme ind.

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



Kunne have fået en p-afgift, hvis de tilfældigvis var kommet.

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



Første besøg: 1 time og 45 minutters ventetid.

*Andet besøg: kom ind til tiden.
Tredje besøg: 50 minutters ventetid.*

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



Jeg har måttet vente længe, ca. 45 minutter, for at blive undersøgt. Det er lang tid, når en undersøgelse kun tager 10 minutter.

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



Der er vel altid lidt ventetid.

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



Ankom før tid, men ventede næsten ikke alligevel!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Synes, der er for lang ventetid. Ofte en time. Dårlig koordinering imellem fysioterapiens og lægens tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




De fleste gange har jeg ventet 40-80 minutter. Sygeplejerskerne er ofte ret forvirrede.

Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Til forundersøgelse i Odder: ikke velforbereedt, men ellers har andre været velforbereede.*


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

 *Da vi først kom ind, følte vi, at vi fik en rigtig god behandling.*


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

 *Lægerne vidste, hvem jeg var og hvorfor jeg skulle opereres.*


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

 *Meget tilfreds, da lægen kunne huske alle oplysninger fra forrige besøg.*


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

 *Blev lovet, at jeg kunne se billederne fra operationen ved kontrolbesøget, men de var der ikke. Fik dem dog at se senere. Ellers meget velforbereedt.*

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

 *Før operation: ja, meget.
Efter operation: noget overfladisk.*

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

 *Han havde læst min journal.*

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

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



Jeg følte mig overordentligt godt informeret og lyttet til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Tog sig pæn tid til at svare på spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var de gode til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ja, men pas på, at lægerne ikke kommer til at snakke patienterne hen over hovedet, når der er lægestuderende med inde til undersøgelsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Før operation: ja, meget.

Efter operation: noget overfladisk.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, for han skulle vide, hvor jeg havde ondt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De ville ikke lytte til, at jeg ikke kan tåle de kramper, de lukker såret med. Først ved 3. operation brugte lægen almindelig tråd.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var vigtigt at være forberedt, for at kunne give en ordentlig beskrivelse på den knappe tid, samt spørge ind til behandlingen. Oplevelsen af tidspres var tydelig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Kompetent og venligt personale i forhold til min operation, samt efterfølgende besøg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ja bestemt. De var meget hjælpsomme og vejledte rigtig fint m.h.t. overvejelser omkring operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Sygeplejersken er skyld i en infektion, da hun ikke brugte handsker ved fjernelse af sting.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Venten på røntgen og venten på svar efter røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Én gang hvor jeg skulle røntgenfotoferes.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det tog af og til lang tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid ved blodprøve eller røntgen. Ventetiden var ved læge og fysioterapeut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Særlig ventetid ved røntgen, samt stor forvirring om, hvad jeg skulle og hvor.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Synes godt, jeg kunne have fået mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lægen gav sig tid til at informere mig grundigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg var til informationsdag inden operationen, og det var meget positivt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Fik ikke informationsark med, som jeg blev lovet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg synes, at jeg stadig mangler information om bivirkninger, og jeg mangler information om, hvordan jeg kommer videre efter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg blev lidt overrasket over operationens omfang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget god information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det mærkes, at lægen arbejder under tidspres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

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



Der var lidt forvirring om, hvilket knæ der skulle have korsbånd.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



To læger var ikke helt ens i deres bemærkninger til, hvornår jeg måtte hvad. Jeg rettede mig efter operationslægen. Læge og fysioterapeut foreslog ikke den samme genoptræning i forhold til intensitet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fysioterapeuterne gav forskellige oplysninger om, hvad jeg måtte og ikke måtte.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var ingen af lægerne, der modsagde hinanden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Særligt imellem læger og fysioterapi! De snakker for lidt sammen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg er yderst tilfreds og meget taknemmelig for indsatsen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ja, alle lægerne og sygeplejerskerne var meget venlige og imødekommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Bortset fra, at det tog meget lang tid fra første besøg til der endelig var styr på skaden, 1½ måned. En MR-scanning fra Skejby lod vente på sig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde













Tror egentlig, de gør, hvad de kan.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Det ved jeg ikke. Har ikke konsulteret min praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Henvisning fra andet sygehus. Egen læge ikke inddraget.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Ja, for min fysioterapeut har fået mange gode informationer om fremtidig træning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen opfølgning på info. Måtte rekvirere journalen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, at der er for lang tid fra en henvisning til man får en tid på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke selv haft kontakt til egen læge under forløbet, bortset fra da forsikringspapirerne skulle udfyldes.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har kun fået henvisning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der har ikke været nogen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne vurderede, at det var optimalt at lave en operation. Den gik ikke som planlagt og forårsagede faktisk to ekstra operationer. Jeg tror egentlig, de gør, hvad de kan.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Egen læge har slet ikke været involveret i sygdomsforløbet, da det opstod som en skade.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand

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



Jeg har haft gode behandlere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det er svært at give karakteren 'enestående', når man ikke har noget sammenligningsgrundlag.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Man fik en hurtig og relevant behandling. Fik indtryk af, at der var styr på tingene.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg blev spurgt, om jeg ville direkte til operation, eller om jeg først ville til MR-scanning. Det følte jeg ikke, at jeg havde nogen forudsætning for at svare på! Men fik heldigvis MR-scanning, da der ikke var noget at se, og operation derfor ikke var nødvendig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



God behandling af personalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er langt at køre til Odder tre dage efter operationen for at komme til 15 minutters tjek hos fysioterapeuten og intet andet. Lidt utrygt, at sårene ikke blev tjekket på tredjedagen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



P.g.a. ventetiden og længden imellem besøgene.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg kom fra Skadeambulatoriet ned på Idrætsambulatoriet - det var som at komme fra sygehusvæsenet til sundhedsvæsenet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
























Jeg har fået en god og professionel behandling.


Idrætsambulatoriet har været god til at placere besøg, når jeg har været hjemme fra efterskolen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

-  *Jeres hjemmeside fungerede ikke, da jeg skulle indtaste data.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Tingene har indtil videre ikke kunnet gøres bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg følte, at de havde forstand på, hvad de skulle gøre ved min situation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, det har været en professionel, tryk behandling. Hvorfor karakteren ikke ryger højere op, skyldes ventetid, samt de lidt divergerende udtalelser fra læger og fysioterapeut.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har et godt samarbejde med fysioterapeuten NN, samt læge NN og det øvrige personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *De var meget professionelle - både i samtale og pleje.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Anæstesitilsyn okay i gruppe, men giv mulighed for individuelle samtaler. Én i gruppen fik flere slags medicin, hvilket blev offentligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Havde fysioterapeuterne givet samme råd, havde I fået fem stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Professionelt, venligt, effektivt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg føler mig godt behandlet. Klinikken har et kompetent personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand


-  *Venlig behandling, men for lang ventetid. Dårlige og forskellige informationer fra læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Et virkelig professionelt og effektivt team af specialister.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Udvid telefontræffetiden til nogle timer hver dag.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes, de var gode til at fortælle, hvad der skulle ske, og de var gode til at forklare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, alt er forløbet uden problemer, og at alle lægerne var meget venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Kontakt med en læge gennem hele forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *P.g.a. den gode behandling. Alle var så flinke og hjælpsomme. Nød virkelig mit ophold - lige på nær smerterne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Grunden til, at I ikke får topkarakterer er, at selvom jeg havde sagt, at jeg var på skiferie i uge 4, så gav I mig en tid dér alligevel. Men jeg er meget tilfreds med jeres arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *At man lige får det lille ark med om operationen, så man ved, hvad der bliver gjort.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, at hele indtrykket af ambulatoriet er supergodt. Jeg følte, at alle vidste, hvem jeg var, når jeg kom - selv med lang tid imellem. Alle vidste, hvad de skulle, og hvad det drejede sig om. Det eneste minus er ventetiden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg har fået fyldestgørende svar på ALT, hvad jeg har spurgt om. Desuden er jeg blevet ringet op af lægen udenfor normal arbejdstid i forbindelse med hvad røntgenbillederne viste og hvilke konsekvenser det havde for mig.*

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

 *Fordi jeg har fået en god behandling.*


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

 *Ventetiden er uacceptabel. Ved sidste besøg, som var 14 dage efter min operation, blev jeg tilset af en sygeplejerske og en læge stak hovedet ind gennem døren og stillede et enkelt spørgsmål. Han kiggede ikke på knæet eller underrettede mig om genoptræning, bivirkninger, m.m.*


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

 *Et rigtig dejligt personale - meget imødekommende og lydhørt. Ventetiden trækker ned.*


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

 *Det har flere gange været svært at få kontakt til Idrætsklinikken på det udleverede telefonnummer indenfor telefontiden. Mangler lidt mere information inden operation.*

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

 *God, venlig og professionel behandling.*


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

 *Jeg synes, at de var rigtig søde, og de fortalte alt det, man havde brug for at vide.*

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

 *Meget god information. Læger og sygeplejersker virker dygtige og engagerede. Ventetiden kunne godt være kortere. Hvis jeg kom hurtigt til en dag, var der ventetid hos fysioterapeuten, eller omvendt.*

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

 *Fordi de tit har for travlt. Det går ud over patienterne.*

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

 *God behandling og information. Lang ventetid på behandling.*

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



*Personalet har hele vejen igennem sygdomsforløbet været professionelt og interesseret.
Der er gjort en stor indsats for det bedste resultat.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

**Kommentarer til
Idrætsklinikken**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Kort ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg synes, det er sørgeligt, at det offentlige ikke kan være mere servicemindet på dette område. Konkurrence mangler.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



En enkelt gang var der mere end en times ventetid. Ellers fint.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det er et dejligt venteværelse med ro og en masse læsestof.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Er alle gange kommet ind før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ved forrige besøg måtte jeg vente over en time, for lægen var gået til undervisning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Næsten en time er for længe, men personalet gav lov til, at jeg kunne ordne nogle ærinder og komme tilbage senere - så var det egentlig okay.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



En enkelt gang skulle jeg vente en time. Der kunne man godt være blevet kontaktet pr. telefon.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



En god halv times ventetid er selvfølgelig træls, når man har andre aftaler.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har kun været der to gange. Den ene gang var der lang ventetid, den anden var der ingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Journal var ikke nærlæst.

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



De forstod hurtigt, hvad sagen drejede sig om.

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



Forberedt på dén måde, at journalen var klar, og de skimmede løbende. Men vigtigst - at de begge lyttede til mig.

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



Jeg havde udfyldt en liste så lang, som han ikke engang havde med i sine papirer.

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



Lægen gav mig en standardforklaring på min skade. Noget jeg havde fået mange gange før, hvilket han ville kunne have set, hvis han havde læst mine papirer.

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



Min aftale var glemt, men jeg kom til alligevel. Jeg ved ikke, om graden af forberedelse var anderledes af den grund.

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



Har haft tre forskellige læger, hvoraf én kunne give mig svar.

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



Lægen brugte da lige lidt tid på at læse min sag igennem, imens jeg sad og ventede. Kunne måske godt have læst den, inden jeg kom ind.

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

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



Meget korte svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kun fokuseret på undersøgelsens resultater og slet ikke på, hvad det så kunne være, der er i vejen, når nu undersøgelsen ikke påviser årsagen? Resultaterne kendte jeg før besøget i ambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen virkede ikke ret interesseret - kun i at øse ud af sin viden om alle mulige årsager til skaden...

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har været udsat for én meget rutinepræget undersøgelse med diagnose derefter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ikke første gang!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Var ikke indlagt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fysioterapeuten var rigtig dygtig og kunne sit kram. Hun var meget engageret og virkede velforberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg var vist ikke i kontakt med noget plejepersonale?

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ventetiden på 10 dage fra besøg til røntgen, synes jeg, var for lang, når der blev sagt, at jeg kunne ringe og få en tid om 2 dage.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De var meget søde og opmærksomme. Gjorde meget for at få én beroliget i forbindelse med blokadeindsprøjtning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 11

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



Kom ind før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Rimeligt lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Efter forundersøgelse hos lægen fik jeg tilbudt fysioterapeutisk behandling samme dag, hvis jeg ville vente en ½ time.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

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

 *Det virkede nogle gange som om, lægen ikke havde læst journalen før undersøgelsen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg fik forklaret, hvad jeg skulle gøre, og jeg fik en brochure med hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Især ved den første kontakt var lægen opmærksom på både at henvise til stedets fysioterapeut, samt til relevant netadresse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *I kunne ikke se eller mærke, hvad der er i vejen med mig.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg var overhovedet ikke klogere, da jeg gik derfra. Jeg kendte allerede til svarene på undersøgelsen før jeg kom til jer.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fik ikke noget at vide om genoptræning.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Kunne have ønsket en mere præcis diagnose, men måske var det ikke muligt. Fik ikke noget konkret svar på, hvordan min træning kunne fortsætte.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fik udleveret øvelser og papirer til fysioterapi.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg synes, at den første læge godt kunne have gået lidt længere for at skaffe en sikker, velfunderet diagnose, i stedet for at sige, at jeg bare måtte lære at leve med generne. Først nu er jeg igang med en diagnosticering.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg fik ikke oplyst, at jeg selv skulle kontakte MR-klinikken - derfor unødigt ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Anden gang, ja, da jeg talte med en kirurg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Upræcis anvisning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Talte kun med én læge!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Første gang var der fra lægelig side tro på, at jeg ville kunne genoptage sport, hvilket anden gang blev frarådet kraftigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lægen kunne have sat sig noget bedre ind i min sag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fik to diagnoser af to forskellige læger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Anden læge er ikke enig med første læge om årsagen til min skade. Anden læge har nu sendt mig videre i systemet til videre udredning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har ikke talt med forskellige.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var til tider svært at holde styr på, hvad lægen mente, og hvad fysioterapeuten kom med af svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen sagde, at jeg godt måtte løbe lidt. Fysioterapeuten sagde det modsatte.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget upræcis anvisning.

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



Jeg fik ondt i ryggen, da jeg lavede øvelserne. Jeg ændrede selv ved forløbet.

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



Trods divergerende udsagn har min kontakt til læger og sted været tilfredsstillende, og tilstanden har naturligvis også ændret sig.

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



Ingenting er sket.

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



Total mangel på ansvar for at finde ud af, hvad der er galt med mig.

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



Jeg er ikke blevet sendt videre i systemet, og jeg er ikke blevet helbredt. Jeg har været nødt til at kontakte egen læge igen.

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



Var jeg ikke kommet ud til jer, ville der aldrig være sket noget i forbindelse med behandlingen af min sygdom.

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



Kun fordi, der desværre intet var at stille op. Jeg er utilfreds. Ellers var lægen dygtig og seriøs.

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



Lidt skuffet efter første besøg, men overordnet, ja.

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



Havde regnet med en mere grundig undersøgelse.

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



Ved besøg nr. to fik jeg lov at vente i 1½ time inden jeg kom ind til lægen, hvorefter han meddelte, at han ikke havde forstand på min sygdom og gav mig en ny tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De gjorde vist, hvad de kunne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har taget utrolig lang tid at få sat røntgen og ultralyd igang. Nu endelig - efter år - en operation.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Har kun fået tilbudt fysioterapeutisk behandling én gang. Føler, at jeg har haft behov for 1-2 behandlinger mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

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



Ingen opfølgning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Min egen læge var meget forundret over min udskrivelse fra jer midt i forløbet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er meget lang ventetid imellem besøg hos egen læge og hospitalet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der har pt. ikke været nogen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der går for lang tid, inden ens egen læge modtager svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var ingen kontakt til min egen læge før efter endt behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde













Praktiserende læge har været okay. Savner opfølgning på anviste øvelser fra Idrætsklinikken.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst


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

-  *Fordi man får en ordentlig behandling, men der er nogle få mangler. Lægen manglede personlig forståelse for situationen, samt formidlingsevne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Efterlyser større indlevelse og engagement. Mere målrettet og præcis info i forhold til forebyggelse og symptomer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Hurtig, effektiv undersøgelse og behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De er professionelle og dygtige, men behandlingen af min achillessene betød, at jeg fik ondt i ryggen. I stedet for at arbejde på dét ben, ændrede jeg selv til to ben.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Oplevelse af kvalificeret hjælp. God opmærksomhed på min forståelse og oplevelse af situationen. Jeg havde en oplevelse af, at der var tid til rådighed.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er for dårligt, at man skal vente i lang tid for at finde ud af, at I ikke kan gøre noget ved min idrætsskade.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg er ansat i huset, og har henvendt mig uden at have en tidsbestilling to gange (foruden mine forudbestilte tider), og har hver gang mødt utroligt imødekommende og hjælpsomme kolleger!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg stadig står i en uafklaret situation. Min lidelse er synlig (scanning), men årsagen er stadig uafklaret.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fordi der skal meget til, at noget er enestående. Men det var godt, og jeg fik den behandling, jeg skulle have.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi mit besøg i Idrætsklinikken ikke har hjulpet mig videre i systemet. Jeg er ikke blevet helbredt eller genoptrænet, som ønsket. Jeg er ikke blevet informeret om, hvad jeg eventuelt kunne gøre vedrørende videre behandling og genoptræning.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Effektive i forhold til at stille diagnose. Savner, at personalet præsenterer sig med navn! Okay med håndtryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det fungerer godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Perfekt behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har oplevet imødekommenhed og kompetence. Er blevet undersøgt grundigt, som man kunne ønske sig, og er blevet taget alvorligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ingen problemer, ingen ventetid. Kvalificeret undersøgelse og information, samt positivt resultat af genoptræningen.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Der er blevet gjort alt for at finde ud af, hvordan min skade skulle behandles.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Bortset fra lidt forvirring i brevvekslingen om mødetidspunkter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Der bliver gjort et godt stykke arbejde. De ved, hvad de gør, og de besvarer alle spørgsmål. Jeg føler mig tryk og tilpas, når jeg er til behandling hos jer!*











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi det forløb godt, og folk var imødekommende og saglige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Kun én dårlig oplevelse. Overordnet et godt indtryk. Ros for ventetiden og personalets fleksibilitet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg har fået en god behandling, men det kan også virke lidt samlebåndsagtigt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er altid styr på tingene. De er klar til at hjælpe.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg synes egentlig ikke, det er godt nok, at jeg har gået med gener fra efteråret 2004 og til nu, uden at få skaden undersøgt til bunds. Gad vide, om min prognose i den sidste ende ikke bliver forringet?*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ventetiden kunne godt være bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg kun mødte én læge, som både er dygtig og kan lytte. Kontormusene snakkede lidt for meget privatsnak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det var en god oplevelse bortset fra, at min aftale ikke stod i kalenderen. Ros fordi de alligevel tog mig ind.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg synes generelt, at ventetiden i venteværelset er for lang. Min ventetid har været 45-120 minutter på tre besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg er glad for og tilfreds med undersøgelsen og vejledningen. Tak for hjælpen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Det var mit første besøg.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Sådan sammenlagt var ventetiden okay. Fin information efter diverse undersøgelser.

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



Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt. Mit problem blev kastet tilbage til mig selv med en besked om, at hvis jeg tabte nogle kilo, ville problemet nok løses af sig selv. Undersøgelsen var overfladisk, og jeg følte ikke, at jeg havde tid nok til at forklare.

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



Meget lidt ventetid = godt. Måske lidt lang tid imellem besøg og indkaldelse til operation (to måneder). Man er i tvivl, om der bliver gjort noget eller ej.

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



Min behandling var fin, men der gik lang tid imellem mine konsultationer. Havde der været et par mere, ville den sidste stjerne måske blive givet.

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



Undersøgelsen bar præg af, at den skulle overståes så hurtigt som muligt. Jeg er skuffet og slås stadigvæk med problemet.

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



God modtagelse og behandling.

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



Utrolig venligt og imødekommende personale. Desværre kan I ikke hjælpe mig og min situation.

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



Rodet med forskellige læger, der først læste journalen, imens jeg sad i rummet. Utrolig effektiv kirurg. Venlige mennesker.

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




Kender ikke til andre idrætssklinikker, men synes ud fra mine besøg her, at det har været godt.


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

Kommentarer til
Hofteambulatoriet


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Mit indtryk er, at der er afsat for lidt tid til den enkelte patient. Derved opstår der ventetid sidst på dagen.*

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

 *Ca. ½ times ventetid.*


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

 *Ventede i 45 minutter, men havde en bog med, så tiden gik. Kom jo langvejs fra, så jeg havde alligevel afsat hele dagen.*


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

 *Den første gang i januar var ventetiden rimeligt lang, men ok (30-60 minutter).*

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

 *De havde lidt lang ventetid.*

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

 *Jeg kom endda ind før tid.*


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

 *Kom ind før aftalt tid.*


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

 *Men måtte gå igen, da lægen opererede og blev genindkaldt samme eftermiddag.*

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

 *Vi gik fra venteværelset og kom tilbage, når ventetiden var overstået.*

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

 *Da det var min tid, fik jeg at vide, at de var forsinkede, men det var ikke specielt generende.*

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

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Den ene gang havde lægen ikke læst journalen. (Første gang jeg mødte denne).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle var - andre ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lægen var velforberejet, men det var ikke læge NN, som lovet, p.g.a. mine forsinkelser med Falck og på røntgenafdelingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Lægen har været velforberejet både i 1997 og 2005.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Den sidste var ikke, men NN har altid været min faste læge og er rigtig god.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Overhovedet ikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Afhængigt af, hvilken læge det var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Gerne lidt mere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Meget imødekommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men ikke rigtig tid til at svare på ekstra spørgsmål - specielt ikke de to gange, jeg var der.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



God snak om hofteoperationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Den sidste, NN, talte mig efter munden og var ikke særlig imødekommende.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Manglende svar og info om forløb vedrørende udskrivelse og hjælpeordning hjemme efter kommende operation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget venligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



Altid meget behjælpelige, søde og rare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Var indlagt på 180. Fin behandling. Positiv oplevelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

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



Ca. ½ times ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Efter røntgen måtte jeg vente, men jeg havde alligvel afsat hele dagen til det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Lidt ubehageligt med kontrastindsprøjtning i forbindelse med MR-scanning, men god information om denne undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ventetid i røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



Når lønarbejdere og selvstændige tager fri i arbejdstiden, er det meget vigtigt, at ambulatoriet og lignende overholder tiden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Lidt ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde








For lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

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

-  *Fik udleveret en folder/vejledning. Jeg ville ønske, at den var mere udførligt lavet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Blev uden forklaring sendt videre i systemet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *De spørgsmål der måtte opstå efter besøget, skulle jeg ringe ind med, men det har IKKE været muligt at få fat på lægen i hans telefontid, fordi han var været ude af huset.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kunne ikke huske alt dét, jeg ville spørge om, men heldigvis har jeg kunnet maile med lægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Informationerne blev givet meget fint med både kaffe og billeder og forklaring på skærmen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg manglede en grundig gennemgang af røntgenbillederne og selve operationsforløbet, samt af eventuelle bivirkninger. Det er ikke nok, at personalet siger: 'Har du spørgsmål i forbindelse med din sygdom?'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg har kunnet ringe og spørge både før og især efter, ok!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fik ikke nogen relevante svar om, hvad man kunne gøre for at udskyde processen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Var til fælles information før operationen, der tog nervøsiteten før indlæggelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg har kun snakket med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ikke lægerne imellem. De var ikke altid enige.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Ingen behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Ingen behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg kunne ønske mig en grundigere genoptræning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke fået nogen behandling endnu.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand











Der er gået alt for lang tid imellem mine tider derude. Jeg blev opereret i marts og er stadig ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Egen læge fik ikke besked om hvordan min operation og kontrol var gået. Jeg havde givet skriftlig tilladelse til dette.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke haft nogen fast læge i 1½ år. Har kun haft vikarer, som ikke gider høre på, hvad jeg siger. Trods stærke smerter i hoften blev der intet gjort.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Det er sent at sende dette skema ud tre måneder efter min operation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Tror ikke, der har været nogen rigtig kontakt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har skiftet læge i mellemtiden, og jeg tror ikke, at den nye har haft nogen kontakt, eftersom jeg ikke er afsluttet endnu.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg søgte oplysning via internettet og besluttede herudfra at søge andet hospital. Her var der en anderledes god information om virkninger før og efter, hvilket samlet gav en opfordring til at udsætte operationen 3-5 år, hvis tilstanden ikke forværres. På dette hospital var ventetiden max. 10 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Besked til min læge udeblev.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det ved jeg ikke, men det har vel fungeret godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det startede jo med en henvisning til et udenamtsligt hospital og derefter videre. Så ikke nogen direkte kontakt siden imellem egen læge og afdelingen i Århus!

M.h.t. opfølgning og genoptræning er det jo fysioterapien på eget sygehus, man bliver hjulpet af. Jeg kunne ønske mig en samling af erfaringer med genoptræning af min specielle type sygdom og operation, som skulle være tilgængelig for både patient og fysioterapeuter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde




Der var sendt en fin beskrivelse til egen læge samt til en læge på et udenamtsligt sygehus.

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


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

 *Har haft en god oplevelse i Hofteambulatoriet - ingen klager.
Til afdelingen: var meget frustrerende at være indlagt. Følte lidt, at jeg skulle udskrives hurtigst muligt, selvom jeg var dårlig af narkosen. Da jeg endelig fik lov til at blive, blev jeg flyttet fire gange på to dage. Det er ganske enkelt ikke rimeligt.*


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

 *Egentlig har jeg en forsikring, så jeg kunne blive opereret på et privathospital, men min vurdering var, at ekspertisen indenfor dette område var størst på denne afdeling. Hvis vurderingen gik på det faglige alene, blev det fem stjerner.*


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

 *Dét, der giver det dårlige indtryk, var dén ventetid min datter havde, indtil vi spurgte, om der ikke var ret til behandling indenfor 2 måneder. Da fik vi så en anden læge, som var ok (NN). En dag vi skulle møde på ambulatoriet, fik vi at vide, at vi ikke havde en tid alligevel. Dette havde vi ikke engang fået brev om!*


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

 *Plejepersonalet var god til at informere om dét, jeg ville vide.*


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

 *Der mangler lidt venlighed og forståelse, en god stol, varme og eventuelt en kop kaffe.
Man er både forpint og træt efter turen ud til sygehuset.*

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

 *Mandagen en uge før operationen var en fantastisk forberedelse (6 timer), jeg var der for at tale med den læge, der skulle operere samt en reservelæge.
Forløbet kunne ikke være gået bedre - fra bund til top - TAK! Både før, under og efter!
Hele vejen var smertefri!*

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

 *Fordi jeg føler mig tabt i systemet, når jeg af en læge får at vide, at jeg er indstillet til operation, men der ikke sker mere. Ingen breve, ingen indkaldelser, intet. Og da jeg ringede, sagde de, at jeg ikke engang havde en tid. Totalt modstridende oplysninger fra læger og sygeplejersker.*

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



Personalet vidste, hvad de snakkede om.

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



For lang tid mellem diagnose og operation.

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



De er venlige.

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



Jeg fik en fin behandling, og ventetiden var ikke lang. Jeg var tilfreds med den venlige og gode information i forbindelse med røntgenundersøgelse, og jeg var særdeles tilfreds med efterfølgende samtale og undersøgelse af læge. Der blev givet god information om lidelsen og dens behandlingsmuligheder. Sygeplejersken, der deltog, var yderst omsorgsfuld.

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



Lidt for lang ventetid, når man har en dårlig hofte. Svært at sidde ordentligt - stolene i venteværelset er meget hårde.

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



Fordi man generelt er blevet taget godt imod og behandlet pænt.

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



Fordi informationerne svarede til mine forventninger.

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



Jeg fik en god behandling.

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




Jeg har kun været der én gang.

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




Fordi Hofteambulatoriet var yderst kompetent.

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

 *Jeg har haft den samme læge ved operationer og efterfølgende kontroller. Det var meget betryggende.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg ikke følte, at jeg fik et beslutningsgrundlag, der var brugbart. Da jeg driver en enkeltmandsvirksomhed, er det meget vigtigt med planlægning, da det drejer sig om mit eksistensgrundlag.*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Jeg synes, at mit besøg på ambulatoriet gik forbavsende godt, når man lige ser bort fra ventetiden, som jeg dog synes, er acceptabel.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det var et godt forløb, fra jeg havde talt med lægen ved første besøg på ambulatoriet, til jeg blev udskrevet efter operationen. Afdelingen fortjener meget ros.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det fungerede udmærket. Kun lidt lang ventetid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fordi det stort set er okay, dog er der lidt ventetid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Operationen udsættes igen og igen.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *God information. Rar atmosfære.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Mangler meget oplysning om min sygdom.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fra undersøgelse til en vel overstået operation gik alt gelinde og effektivt. At jeg oplevede operationen uden nogen efterfølgende smerter gør jo også, at jeg er yderst tilfreds.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *I forbindelse med indlæggelsen virker det som om, man bliver spurgt om de samme ting af tre forskellige faggrupper. Spørgsmål, som man bl.a. har besvaret på tilsendt spørgeskema! om allergi, o.s.v., o.s.v. Men det er måske vanskeligt at koordinere på indlæggelsesdagen. Patienten har jo fri alligevel! Jeg synes, at alle gør deres arbejde rigtig godt!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ventetiden på hospitalet var kort, og alle dem jeg talte med virkede professionelle. Lægen var nem at tale med og virkede interesseret i min sygdom.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik 'kun' konstateret slidgigt i venstre hofte og har næsten ikke været dét, man kalder 'patient'.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Havde kun gode forhåndsindtryk fra tidligere besøg.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har været rigtig glad for personalet, men jeg er meget utilfreds med at skulle skifte læge p.g.a. en fejl, og jeg kan ikke med ham. Jeg vil kun ind til NN, han har altid været en god læge!*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *P.g.a. ventetiden kan jeg ikke give fem stjerner, men eller havde jeg et rigtig godt besøg på ambulatoriet. Jeg er nu helt afklaret omkring min situation, og det er skønt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Udover at lægen lige skal læse min journal, efter han har hilst på mig, så synes jeg, at jeg får dén tid, vejledning og de svar, som jeg har brug for. De udenlandske læger skal have mere sprogundervisning, da det er meget svært at kommunikere.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kort ventetid. Søde mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik ikke ordentlig besked om min sygdom, da jeg var inde sidste gang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Flink, venlig og professionel behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Fordi de forskellige medlemmer af personalet var optaget af vores pleje og omsorg i de 5 dage, jeg var der. Da jeg blev opereret en fredag, fik jeg ikke så meget fysioterapi i weekenden, men ellers roser jeg opholdet.

Jeg har udtrykt, at jeg var yderst tilfreds med mit ophold i de 5 dage, jeg var indlagt - både med personalet og NN, der opererede mig. Jeg kom så hjem, hvor jeg skulle gå med krykker i 6 uger og ikke måtte bøje mig ned. Jeg blev så visiteret til at få hjælp til støttestrømperne og 15 minutter mere til rengøring hver 14. dag. Ingen hjælp til hverken bad, indkøb eller andet. Havde jeg ikke haft min familie, som passede det hele, havde jeg ikke klaret det. Min mand får hjemmehjælp, da han er i kørestol, så visitatoren ved, hvordan det er i mit tilfælde.

Det kunne være rart, om man kunne komme på rekreation i 1-2 uger, men der findes ikke sådan et sted - i hvert fald ikke et sted, hvor man begge kan være. Hvorfor laver man ikke 3-5 værelser på Saksild Strand med lift og hjælp fra dem, som ikke er selvhjulpne? Sådan at den opererede ægtefælle kunne få lidt hjælp en tid. Jeg ved selvfølgelig, at der er aflastningspladser på plejehjemmene, men når man ikke ønsker at skilles, så findes der ingen steder i hele Danmark, hvor man kan få et ophold. På Saksild skal man kunne klare sig selv, og der er hverken lift eller hjælp at få. Jeg skriver også for andres skyld, da der er mange, der slet ikke kan få en ferie.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



Der er stadig udviklingsmuligheder i genoptræning og information til ældre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Kommentarer til


Knæambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Kun kort ventetid. Der var kun to andre end mig, så der var god orden og plads. Der var vand/saft at drikke.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg føler mig ventet, også selvom der var en lille tidsforskel. Hospitalet har registreret, at jeg er kommet for sent, men det passer ikke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Tre præcise - én over en time.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Det var generende, fordi jeg ventede så længe.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ca. 40 minutter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Vedrørende indlæggelse: da jeg mødte søndag aften, kunne jeg godt have brugt, at én viste mig til rette, og viste mig rundt på afdelingen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Når man skal vente i over en time, burde man få besked undervejs eller ved ankomst.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kom ind med det samme.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 Ved én af undersøgelseerne var der en lægestuderende, men lidt efter kom den ansvarlige læge. Fint samarbejde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 Ved ét af besøgene var de ophængte røntgenbilleder forkerte i følge min kone, der er tidligere røntgensygeplejerske. Ved sidste besøg var højre og venstre forbyttet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

 Efter at have set journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



Havde rig mulighed for at udrede min opfattelse af min situation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg fik en god snak med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Fik nogle gange et svævende svar på mine spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

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



Jeg mødte desværre ikke disse personer, så jeg vil ikke udtale mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er ingen oplevelser m.h.t. det faglige, undtagen én gang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand




Det plejepersonale, jeg blev passet af på sengeafdelingen, var særdeles tilfredsstillende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde


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

 *Jeg skulle hverken til røntgen eller anden prøvetagning, så et 'ja' er nok ikke ok, men jeg havde ingen gener.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Havde røntgenbilleder med fra lægehus, og fik scannet knæet udenfor amtet, da der er ventetid i Århus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Havde selv røntgenbilleder fra speciallægerne.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

 *Lægen var ikke tilfreds med røntgenbillederne, så de måtte tages om, men det kunne ikke gøres dén dag, så jeg måtte derind en gang ekstra.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere


Køn: Kvinde

 *Har i forbindelse med mit knæ ikke været til røntgen endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

 *Ventetiden i røntgen var lang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år


Køn: Mand

 *Men lang ventetid på hjemkørsel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

 *Når der skal tages en ekstra blodbestemmelse, og man skal retur, skal man igen ind i køen. Det er ikke hensigtsmæssigt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 12


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

 *Helt til UG. Jeg var i ambulatoriet i 34 minutter, men følte, at lægen havde givet mig mindst to timer. Det er en kunst at fatte sig i korthed og få alt med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Han har rettet henvendelse og har kigget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

 *Fik ikke svar på, hvorfor jeg havde store smerter i knæet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



Har kun talt med lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Tja, én læge sagde, jeg skulle vente med operation, den anden sagde senere: 'hvorfor kommer du først nu?'

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Jeg måtte igennem seks forskellige telefonnumre for at få oplyst, om jeg var indstillet til operation.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



Én læge sagde ét, en anden sagde noget, jeg kunne bruge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Jeg har ikke fået behandling.

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



*Fire måneders ventetid! Blev opereret på et udenamtsligt sygehus i januar 2006.
Halvdelen af højre knæ!*

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



Der er ingen opfølgning på, om jeg var indstillet til operation.

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



Bortset fra ventetiden og sprogproblemerne.

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



Ventetiden på operationen var så lang, at jeg blev opereret i en anden by.

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



MEGET lang ventetid på behandling og forudgående undersøgelse!!

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



Har indtil nu kun været der én gang.

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



Jeg troede, jeg skulle scannes, ikke at jeg skulle røntgenfotoferes.

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



Har MANGE smerter efter to nye knæ, men egen læge skal finde smertebehandling.










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



Der er alt for lang ventetid, inden man kommer til scanning.

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

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

-  *Efter eget ønske er der ingen kontakt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Jeg er henvist og taget i behandling, men jeg er utroligt glad for min læge. Han er kompetent og fagligt dygtig. Han tager ingen chancer. Han er skyld i, at jeg lever idag, men tag ikke fejl - jeg ser ikke op til ham af dén grund. Jeg har stor tillid til den læge, der skal operere mit knæ, for jeg føler, at patienten er i fokus, men samtidig også selv skal yde noget. Det er, som jeg selv forventer forløbet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Vedrørende indkaldelse: Jeg fik oplyst, at ventetiden var to måneder, men der gik fire måneder uden nogen information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min praktiserende læge er et lægehus, hvor der ikke sker nogen form for opfølgning eller tilbagemelding. Hvis man ikke spørger, får man ikke et svar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Bortset fra manglende billeder fra MR-scanningerne som min egen læge desværre ikke fik tilsendt, men resten var ok.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge henviste mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Det var en anden afdeling, der henviste mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Min læge henviste, og hospitalet tog imod mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Han kan heller ikke altid forstå alle svarene.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der har ikke været nogen opfølgning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand













Min eneste anke er, at der er AL for lang ventetid på den videre behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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

-  *Ambulatoriet er godt, men der er uacceptabelt lang ventetid på indlæggelse til behandling. Upraktisk at skulle et andet sted hen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Søde, venlige, kompetente.
Meget fast instruktion.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Har kun haft ét besøg indtil videre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg atter engang har mødt fagligt dygtige læger, som jeg gerne lader operere mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg har fået en god behandling på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at personalet virker meget professionelt, men ikke helt 'enestående'.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Synes, at jeg mødte en meget kompetent og dygtig læge, som gav en sikker diagnose. Der skulle ikke behandling til - kun tid og ro. Har det godt idag.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægen var god, men han behandlede ikke min sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en flot, personlig behandling. De ansatte talte personligt, og de vidste hele tiden, hvad det drejede sig om.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Der er altid plads til et smil, og så er de meget hjælpsomme, hvis man skal bruge noget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



- Fire måneders ventetid.
- Diagnose: totalprotese!
- Kun en halv knæprotese nødvendig.

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



Fordi jeg har været rigtig godt tilfreds med både ambulatoriet og afdelingen. Lige bortset fra, at ventetiden var længere end forventet.

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



Lægen oplyste kun om ting, han blev spurgt om, var ellers ikke informerende. Plejepersonalet var sødt. Operationsventetiden var alt for lang. Ligeledes til undersøgelsen.

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



Jeg har ofte smerter i højre knæ efter operationen, men det er til at leve med.

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



Ros til personalet: sygeplejersker og narkoselæge var omsorgsfulde og søde. Operationslæge NN var god både før og efter operationen. Men personalet glemte at give mig piller med hjem.

Ris:

Skulle møde 9.30, men kom til 10.45. Lægen (af anden etnisk herkomst) sagde, hun havde ventet på mig i over en time. Samtidig havde hun store problemer med at forstå journalen (hun havde haft en time eller mere at forberede sig i) og måtte spørge overlægen i nabokonsultationen, hvad det handlede om. Overlægen fortalte for øvrigt, at man aldrig forberedte sig til sådan noget. En sådan samtale bør foregå et sted, hvor patienten ikke kan høre det, og man bør forberede sig inden samtale med patienten.

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



Effektivt og kompetent.

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









Hurtig og venlig betjening.


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




Jeg synes ikke, det var nødvendigt at møde op for at få svaret på MR-scanningen. Jeg ventede i over en time, og svaret kunne være afgivet pr. brev. Man tror, at svaret er alvorligt, når man skal møde personligt, og man skal tage fri en halv dag fra arbejdet.

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


-  *Jeg er glad for, at der bliver gjort noget, men de kan jo ikke hekse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at tingene fungerede godt, og jeg er både velinformeret og velbehandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God behandling, men ingen operation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *God modtagelse på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Blev glad for den korte ventetid på operation (4 måneder).*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Mindre ventetid. Den samme læge hver gang. Hurtig behandling.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har været der én gang, og det fungerede fint.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *ALT gik efter planen, og alle kunne deres job.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg ventede kun ca. 20 minutter. Lægen talte et sprog, jeg kunne forstå.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har fået al den støtte og vejledning fra både læge og sygeplejerske, som man kan få.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Har fået to nye knæ i løbet af de sidste 14 måneder med meget tilfredsstillende resultat.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Medarbejderne virker kompetente, men jeg er ikke tilfreds med ventetiden - to måneders ventetid på første konsultation, og har nu ventet tre måneder på operation uden fortsat at vide noget om hvornår!!*

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

 *Jeg blev taget godt imod, og jeg fik en fin forklaring, som jeg kunne forstå.*


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

 *Fordi jeg føler mig godt behandlet, og jeg fik en fagligt god behandling.*


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

 *Ordentlig betjening ved ankomst.*


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

 *Alle er vældig søde og forstående, MEN Afdeling 220 burde undersøges mere, da den er én stor bakteriebombe, og man føler sig meget overset, når man har brug for hjælp. Ikke alle er ens, men puha.*


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

 *Jeg har været udmærket tilfreds med ambulatoriet, men hvorfor samtale med sygeplejerske? Man ser jo ikke vedkommende igen under indlæggelsen. Det forekommer derfor som spild af tid for begge parter.*


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

 *For lang ventetid i venteværelset. Lægen var ok.*

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

 *Godt tilfreds, men fornemmer en høj stressfaktor. Læge og sygeplejerske kommer lidt hæsblæsende, og så ulejliger man dem ikke mere end højst nødvendigt.*

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

 *Altid venligt og forstående personale - læger, sygeplejersker, m.m.*

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

 *Jeg skriver ikke 'enestående', fordi jeg forventer en behandling, som dén jeg fik.*

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



Alt har fungeret perfekt i mit tilfælde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Kommentarer til
Håndambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Kun 5 minutters ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Lang ventetid - fik ikke besked om hvorfor.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Synes, at venteværelset var fyldt de gange, jeg ventede. Ca. 30 minutter forsinket til hver patient.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Sidste gang ventede jeg næsten i to timer. Det synes jeg, er for længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid ved et besøg ca. 30 minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ventetiden ved forundersøgelsen var lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Mange kom på samme tid, så der var ikke meget plads.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Meget venlige og imødekommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Efter min operation så jeg ikke min kontaktperson mere. Den nye læge vidste ikke noget om min sag.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Seneste reservelæge skulle lige læse journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det virkede som om, der var meget travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Stor ros til NN.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg havde taget et billede med min mobiltelefon, da mit håndled var værst. Det var lægen glad for at se.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Gav sig tid til at spørge, og de lyttede opmærksomt. Kunne formidle viden om skaden og behandlingen. Kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Ja - gode og venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Den ældre sekretær er uhøflig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Sygeplejerskerne var rigtig søde og effektive.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, men de havde ikke styr på tiderne til de forskellige maskiner.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



For lidt eller slet ingen hjælp til praktiske ting, som f.eks. påklædning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Kompetente, omsorgsfulde og indgav tryghed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Ikke personalets fejl! Der kom en akut patient på tværs!

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Jeg kom én af gangene til før fastsatte mødetidspunkt. Det var dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Har ikke været til røntgen eller prøvetagning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



For meget ventetid i røntgen, men personalet er positivt og gode til at tage vare på ens bekymringer vedrørende skaden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Ved andet besøg, blev der taget røntgenbilleder. Ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Skulle have svar på undersøgelse fra Kommunehospitalet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



Kun tilbud om operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det handler også om, at patienten spørger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Synes bare, at jeg selv skulle spørge for at få info.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Man var ikke klar over, hvordan tilfældet skulle tackles (hævet hånd).

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Manglende information om bivirkninger, der er længe om at forsvinde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Modtog meget information om skaden. Jeg blev vejledt om behandling og genoptræning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Han kunne ikke sige, hvad det er, 'men kom igen om et halvt år'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Spørgsmål: 13

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



Jeg talte ikke med mange forskellige.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg fik en meget grundig forklaring på selve forløbet, og det var meget fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Havde kontakt med lægen, der stod for operationen og en ergoterapeut. Begge var meget kompetente og havde stor viden, som de formidlede flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Talte kun med samme læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Behandlingstiden har været fra maj 2004 til november 2005. For lang!

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



Operationen lykkedes, men patienten døde. D.v.s. det har ikke hjulpet.

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



Indgrebet har forbedret sygdommen.

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



Har stadig store problemer efter operation nr. to.

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



Meget tilfreds og jeg beundrer deres ro og viden.

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



Operation blev foretaget forkert. Hånden smerter fortsat og er hævet.

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

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



Har ikke været hos egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Lægen kan se journalerne, men ellers ingen information, som jeg har kendskab til.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er nu opereret for den lidelse, jeg fik diagnosticeret, og det går fint. Set i bakspejlet, burde jeg nok have ønsket dette tidligere, og så havde jeg nok undgået en del ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Min læge har dog ikke sat sig ind i sagen efterfølgende. Opfølgningen, synes jeg, var lidt tynd.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har ikke kontaktet egen læge siden besøg på ambulatoriet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt. Kørte selv til skadestuen, hvor undersøgelsen begyndte. Derfra videre til Amtssygehuset, hvor behandlingen indledtes.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Egen læge er ikke involveret. Ej behov.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fik henvisning af egen læge. 3 måneders ventetid. Kontaktede selv speciallæge for røntgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



P.g.a. megen venlighed og effektivitet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Skaden på min lillefinger er så lille, at den ikke volder særlige problemer. Jeg fik en skinne på fingeren af hospitalets læge, og den er god. Kommer efter aftale igen i begyndelsen af marts.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Et sted man føler sig hjemme og velkommen!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Stort set ingen ventetid.

Altid søde, smilende og venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



P.g.a. personalets følsomhed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har kun været der én gang. Lang ventetid. Fik en god behandling efterfølgende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



De fire stjerner fortjener NN og NN.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ud af de ca. 18 gange jeg har været der, har jeg haft samme læge 16 gange efter eget valg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er utrolig flot opereret - intet ar! Alle var meget venlige og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Lang ventetid på konsultation (4 måneder). Har endnu ikke fået tid til operation (efter 4 uger).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi én læge foreslog en operation, og en anden foreslog en kikkertundersøgelse først. Der var åbenbart rangorden? Overlægen havde afgørende status.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg blev behandlet som et menneske, og det bar ikke præg af at være samlebåndsarbejde, selvom det er en operation, der ofte udføres. Der var tid til at tale - også under operationen. Det er godt gået.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Synes, at afdelingen virker effektiv, når man først er kommet igennem systemet. Det var bare lidt generende, at man skulle møde op på tre forskellige hospitaler, inden et indgreb blev besluttet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det virker som en afdeling, der har styr på tingene.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi det forløb godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har været godt tilfreds med behandlingen, og har fået god information om behandlingsmetoden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Vi er ikke helt sikre på, at vi skulle henvises til jer. Det var angående hypermobilitet, men ikke kun i håndleddet - også flere andre steder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Fordi det var rart med det hurtige genoptræningsprogram.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget venlig optræden.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg er godt tilfreds med Håndambulatoriet undtagen den lange ventetid under mine besøg i afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi det hele fungerede perfekt og venligt.

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



Der er altid søde og venlige ansatte, og så nogle der virker fortravlede.

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



Det korte indtryk, jeg har fået af afdelingen, er okay. Mit besøg forløb godt, og der blev taget hånd om problemet.

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



Blev opereret i Odder. De ville have fået fem stjerner. De var enestående.

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



Det var en stille og rolig sygeplejerske, som forklarede hele forløbet, så der var ikke noget at være nervøs over.

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



Nedsæt ventetiden, og hvis det ikke kan lade sig gøre, så sæt flere stole frem og sørg for noget, man kan beskæftige sig med - både for dem der kan læse, og dem der ikke kan.

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



Jeg er blevet behandlet godt af personalet, men jeg er ikke tilfreds med resultatet af operationen.

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



Jeg oplever, at personalet har stor viden om deres fag. De udviser respekt og omsorg. De kan formidle viden og er gode til at lytte, således at behandlingsvejledningen opleves personligt. Kunne modtage og undre sig - nysgerrige. Håber, at der fortsat prioriteres plads til at udforske og udlægge viden til gavn for alle - ansatte som patienter. Personalet er engageret, glad, har gejst og er yderst kompetent.

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



Min sygdom var ikke alvorlig, og behandlingen hjalp. Det smitter af på min bedømmelse.

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



De var yderst professionelle.

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



Venligt personale.

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



Jeg har været MEGET tilfreds med Håndambulatoriet, og ikke mindst med den behandling jeg fik, da jeg var indlagt.

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



Kompetent undersøgelse og behandling. Udførlig forklaring. Venlig og høflig tone.

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



Fordi alt var godt.

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



Fordi der er alt for mange forskellige læger, som ikke kan svare, fordi det ikke var dem, der opererede mig. Den 7. gang jeg var derude, talte jeg med dén læge, som behandlede mig.

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



Personalet er utrolig sødt. God stemning. Man kunne måske sørge for, at der ikke møder så mange patienter til samme tid til kun én læge.

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



Service var bare helt ok og det var rart, der kun var en person tilknyttet genoptræning.

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

Kommentarer til
Skadesambulatoriet

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



MEGET lang ventetid - seks timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Mangel på læger. Lang ventetid. Ingen information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventede i ca. 10 minutter fra mødetidspunkt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alt for lang ventetid den ene gang p.g.a. sygdom i afdelingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var alt for meget ventetid imellem hver lille ting i undersøgelserne. Man bliver ikke gjort færdig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Al ventetid føles for lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var ikke længere ventetid end forventet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Der er mange mennesker derinde - jeg så én, der havde fem pårørende med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde











Der var rigtig lang ventetid.


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Der var kun én læge på vagt, hvor der skulle have været to. Meget kort tid til patienten.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kom ind til den første ledige.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Han kunne ikke finde ud af at tænde lyset for at se røntgenbillederne. Opgav det og så dem bare på en lille lyskilde. Godt jeg kun var interesseret i at få gipsen af min arm!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det var forskellige læger med forskellige meninger om behandlingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Den første læge var ikke - var for ung.
Den anden læge kom hurtigt ind i det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Den ene læge måtte læse hele journalen inde i undersøgelsesrummet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Journalen blev lige læst hurtigt - formodentlig - én gang til inden behandlingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De stod klar og var venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


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

 *Det er ikke meget, der kan lyttes på 3-5 minutter. Ved andet besøg var der lidt længere tid til rådighed.*


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

 *Jeg er ikke sikker på, at han talte og forstod dansk. Kunne heller ikke finde ud af at tænde for PC'en. Måtte tømme alle lommer i sin kittel og i sine bukser for at finde sit password.*

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

 *Nr. to læge gjorde.*


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

 *Den ene læge forstod ikke, at 8 uger og 2 måneder ikke er det samme!*

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

 *Ja, og forklarede fint, hvad der blev gjort.*

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

 *Ja, de var flinke og lod mig snakke helt ud.*

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

Spørgsmål: 10

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



Lidt mere info om ventetidens længde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Selvom der ikke var brud, turde røntgenpersonalet ikke tage min gipsskinne af. Havde jeg ikke selv gjort det, var jeg blevet sendt ind til lægen!!!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Den første læge var ikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De virkede meget dygtige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Lang ventetid i røntgen efter billedet var taget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst



Lang ventetid ved røntgen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Der vil vel altid være ventetid?

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lidt lang ventetid. Lettere ubehøvlet personale.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Forskellige oplysninger angående efterbehandling i ergoterapien.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst



Manglende tid til patienten.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg tænkte efterhånden kun på at komme væk fra ham. Jeg er ikke sikker på, om han overhovedet VAR læge!

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man har nok brug for at få noget mere at vide om, hvor længe man kan forvente at have ondt. Hvad er ok og hvad er ikke ok i forhold til smerter?

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nr. to læge, ja.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Blev ringet op morgenen efter besøget, da de havde OVERSET et brud i armen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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

 *Blev på et tidspunkt kaldt ind 14 dage for tidligt. Min mor havde taget fri fra arbejde, og jeg havde fået fri fra skole.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg talte kun med én.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Behandlingsforløbet ændrede sig hver gang vi talte med en anden læge.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Har kun haft kontakt med én læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det hang okay sammen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Mere tid til patienten. Vær nærværende. Jeg ved godt, det er svært med manglende personale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ved det ikke endnu. Tre måneders fortsat behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Kunne godt bruge et kontrolbesøg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg ved ikke, om det er dårlig behandling, men jeg har stadig smerter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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

 *Har ikke på nuværende tidspunkt haft kontakt til egen læge. Kommer måske senere.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har ikke haft kontakt med min læge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har ikke været i kontakt med egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Det håber jeg, men jeg har ikke talt med min egen læge efter sidste behandling.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Har ikke talt med egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Fint fra ambulatoriets side. Dårligt fra min læges side.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kanon.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Fordi de trods alt hjælper, når der er brug for akut hjælp.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes, behandlingen var kvalificeret og tilfredsstillende. Alle var meget imødekommende og hjælpsomme.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Ensyldende oplysning ville være af stor betydning.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Uoplyst



Jeg har kun ros til læger og sygeplejersker. De var meget venlige og tog sig meget kærligt af mig.

Skulle jeg give dem en karakter, fik de alle 13.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Som regel er der god service, men i forbindelse med sidste besøg havde jeg så ondt i ryggen, at det var en pine at komme hjem SELV. Der blev ikke tilbudt en alternativ måde at komme hjem på. Der var ikke brækket noget - så kan man selv finde hjem!!!

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg skulle kun have skiftet en forbindelse på en brækket finger. Jeg ventede ca. 15 minutter, hvilket jeg synes var ok, og blev ellers behandlet perfekt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lang ventetid og ingen info om længden heraf. Manglende info fra læge grundet personalemangel.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Som patient: godt behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes, de forklarede tingene på en god måde, så man forstod det. Ingen ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

-  *Fordi jeg hurtigt blev henvist til et andet sygehus, hvor der ikke er så lang ventetid på behandlingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Synes de var lidt vattede i røntgen. Det kunne have givet unødvendig ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg har intet at udsætte på min behandling. Forløbet var tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Bortset fra den mystiske læge, der ikke kunne finde ud af at tænde for lyskilden til røntgenbillederne eller PC'en, var alle søde og rare, men jeg er glad for, at jeg ikke fejlede noget alvorligt. Så havde jeg bedt om at tale med en læge, som kunne sige noget og vidste, hvad han talte om.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Første gang med en dårlig læge, som var arrogant og uinteresseret i mig som patient.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min behandling var okay, men på skranken lå en åben journal, som alle tydeligt kunne læse i. Telefonen ringer, og sekretæren vurderer, at patienten er utryk og beder lægen overtage. Denne siger nej og beklager sig over at skulle tale med en patient i offentligt rum.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er den lange ventetid, der er generende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *For lang ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Svært at få parkeret, da det var nødvendigt at følge min mor hele tiden.

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



ROS for fin behandling.

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



For meget ventetid. Forskellige meninger om behandlingen - i den forbindelse spilder vi en hel dag uden behandling.

Bliver først tilbudt genoptræning to måneder efter gipsen er fjernet.

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



Det var et kort besøg, så det er svært at vurdere.

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



Fordi jeg skønner, at de har arbejdet rimeligt professionelt.

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



Alle har været imødekommende og interesserede. Ventetiden har været acceptabel.

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



Fordi jeg er glad for, at man stadig har mulighed for at komme på Skadeambulatoriet i Århus. Jeg føler mig tryk, når jeg kommer der.

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



Behandlingen er afsluttet og der er ingen mén.

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



Der var ingen ventetid. Lægerne var interesserede og hjælpsomme. Overskud til humor.

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



God og venlig behandling af personale.

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



Da der lige mangler det sidste - toppen af lagkagen.

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



De var fagligt vidende. De var søde, hjælpsomme og gjorde alt, hvad de kunne for at hjælpe. Ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var alt for lang ventetid, men personalet var godt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

