

Ambulatorier på Afdeling S
Århus Sygehus

4. runde

Ambulatorier på Afdeling S

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

maj 2006

Bestillingsnr. 642

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten 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 ambu-
latorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

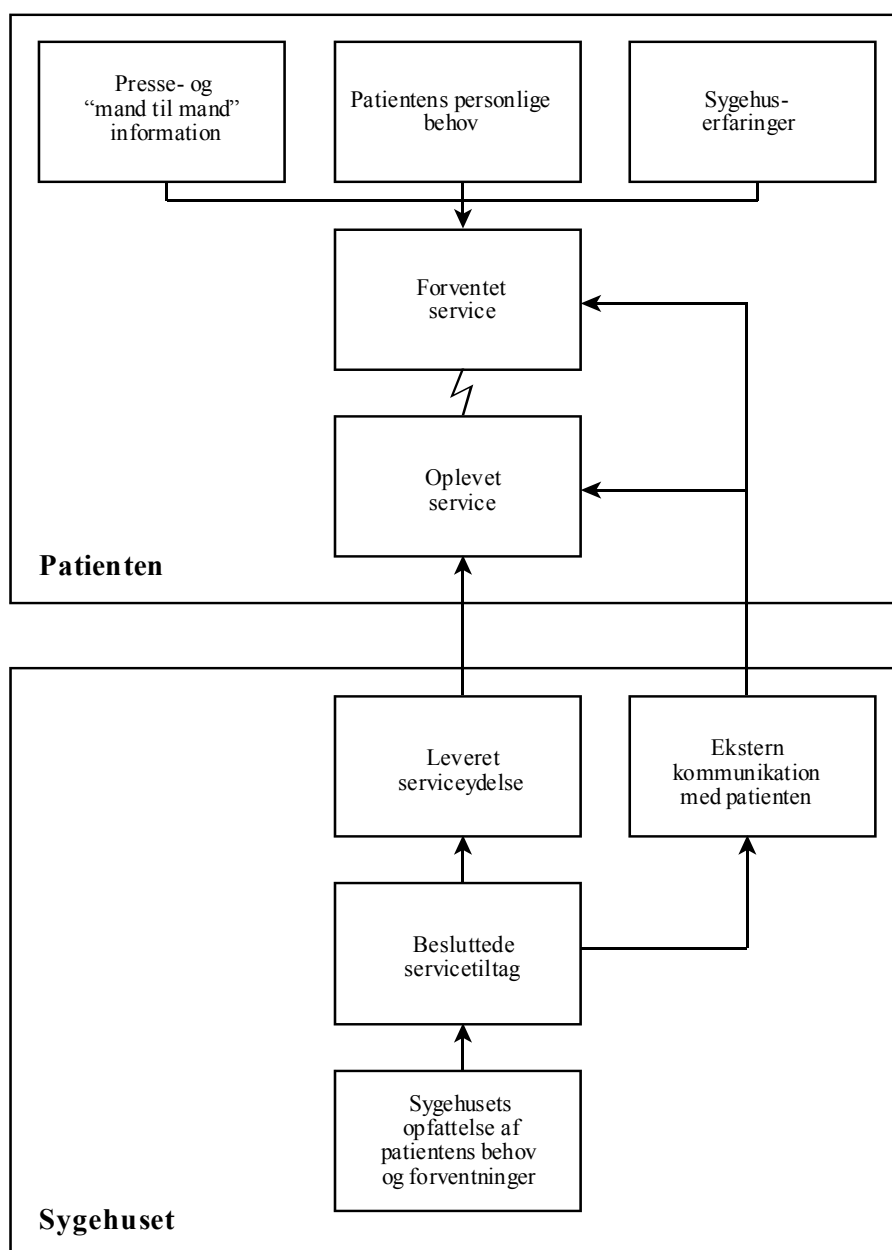
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i>urderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Ambulatorier på Afdeling S, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Dermato-venerologi
Antal indlagte	2.105
Heraf akut indlagte	199
Heraf planlagte	1906
Gennemsnitligt antal sengedage	3,92
Belægningsprocent	79
Antal senge	31,5 (19 fra 1. nov. 2005)
Enestuer	1
Tomandsstuer	10
Tremandsstuer	1
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	26486
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	19,41
Plejepersonalestillinger	45,43
Lægeseekretærstillinger	17,33
Samlet budgetramme	55 mio kr
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Specialet dermato-venerologi omfatter forebyggelse, diagnostik og behandling af sygdomme i huden samt seksuelt overførte sygdomme.

Hudsygdomme omfatter bl.a. hudinfektioner med bakterier, svampe eller virus samt eksemsygdomme, immunologisk betingede sygdomme, bivirkninger fra medicin, godartede og ondartede tumorer, kroniske sårddannelser og hud manifestationer ved genetisk betingede sygdomme.

Afdeling S er Århus Universitetshospitals Dermato-venerologiske afdeling. Der varetages basisfunktioner, men især lands- og landsdelsfunktioner indenfor specialet.

Afdelingen består af et 7 døgns afsnit, en ambulant dagklinik og et ambulatorium. Ambulatoriet omfatter center for kroniske bensår og laserbehandling, behandlingsafsnit med badeafdeling, lysafdeling og specielle lokaler indrettet til mustinepensling.

Afdelingen modtager såvel elektive som akutte patienter. Intensiv immunsuppressiv og cytostatisk behandling samt biologisk terapi har en væsentlig plads i behandlingen af både ambulante og indlagte patienter. Visse højtspecialiserede behandlinger foregår i samarbejde med henholdsvis Klinisk Immunologisk afdeling, Skejby Sygehus og Anæstesiologisk afdeling, Århus Sygehus.

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

Patientrelaterede tiltag siden sidste tilfredshedsundersøgelse

Udviklingen i afdelingen har vist sig at gå hen imod tiltagende ambulant behandling, hvilket har resulteret i lange ventelister på det ambulante område og en afkortning af ventelisterne til indlæggelse. Denne udvikling har gjort, at vi siden sidste patienttilfredshedsundersøgelse har omdannet vores 5 døgns sengeafsnit til en ambulant dagklinik. Det har givet mulighed for at varetage de lidt tungere ambulante forløb på en mere hensigtsmæssig måde. Det har afkortet ventelisterne til ambulant behandling betydeligt. Afkortningen af ventetiden har haft en positiv betydning i forhold til opfyldelsen af servicemål kravene.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Ambulatorier på Afdeling S**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	499	
Indkomne svar	306	
Svarprocent	61	
Tidligere målinger	februar 2004 - 287 Svar februar 2002 - 260 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	4.534
Alder		
0-18 år	17 %	13%
19-39 år	34 %	42%
40-59 år	28 %	23%
60-69 år	10 %	11%
70-79 år	7 %	5%
80 år eller mere	5 %	5%
Køn		
Mand	43 %	47%
Kvinde	57 %	53%
Afsnit		
Hudklinikken	73 %	41%
Laserklinikken	25 %	33%
Hud- og kønssygdomme	1 %	27%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrukket 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 Afdeling S, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	260	287	306	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	14%	23%	27%	22%
2-3 besøg	29%	29%	29%	31%
4-9 besøg	38%	34%	29%	32%
Mere end 9 besøg	20%	14%	15%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	17%	10%	11%	39%
Nej	83%	90%	89%	61%
Alder				
0-18 år	12%	10%	13%	9%
19-39 år	39%	38%	42%	19%
40-59 år	28%	29%	23%	32%
60-69 år	10%	11%	11%	18%
70-79 år	7%	9%	5%	15%
80 år eller mere	3%	2%	5%	6%
Køn				
Mand	40%	42%	47%	46%
Kvinde	60%	58%	53%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	76%	74%	74%	89%
Udenampatienter	24%	26%	26%	11%
Modersmål				
Dansk	96%	95%	96%	96%
Ikke dansk	4%	5%	4%	4%
Søgt information				
Har søgt information	43%	42%	48%	38%
Har ikke søgt information	57%	58%	52%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	90%	92%	89%	89%
Pårørende	10%	8%	11%	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 ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Afdeling S, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 306 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	57%	28%	13%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	74%	18%	3%	5%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	79%	13%	4%	4%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	76%	8%	1%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	62%	13%	7%	18%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	71%	19%	6%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	64%	12%	6%	18%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	71%	16%	3%	9%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	39%	7%	6%	48%

- 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 Afdeling S, 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	260	287			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	39%	30%	42%	32%	15%	54%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	24%	27%	22%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	17%	20%	18%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	11%	11%	10%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	20%	20%	25%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	27%	28%	26%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	29%	25%	22%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	25%	24%	22%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	23%	33%	25%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan 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 Afdeling S, 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	256	285	299	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	27%	28%	22%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	50%	47%	51%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	21%	21%	20%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	3%	4%	7%	5%	1%	7%

Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag Ambulatorier på Afdeling S, 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	72	73	44	49	18	-
Ingen ventetid (eller før tid)	29%	22%	25%	18%	22%	-
Under 30 minutter	57%	40%	57%	59%	50%	-
Mellem 30 og 60 minutter	11%	21%	16%	16%	17%	-
Over 60 minutter	3%	18%	2%	6%	11%	-

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 Afdeling S, 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	214	205	201	8.399		
Kun en læge	22%	20%	14%	21%	57%	6%
2-3 læger	51%	54%	56%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	26%	26%	30%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Afdeling S, 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	210	196	191	8.399		
Ja	20%	27%	30%	22%	2%	52%
Nej	80%	73%	70%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Afdeling S***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	-	-	282	-		
Ja	-	-	39%	-	-	-
Nej	-	-	61%	-	-	-

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 lægelige 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 Afdeling S, 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
	255	277	299			
Fem stjerner (enestående)	18%	19%	21%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	60%	62%	63%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	19%	16%	12%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	2%	2%	3%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	2%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	22%	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 sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!



Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	61	24	15	75
	2-3 besøg	56	26	18	80
	4-9 besøg	52	35	13	83
	Mere end 9 besøg	56	39	5	41
Ugedag	Mandag	70	20	9	74
	Tirsdag	51	32	17	75
	Onsdag	71	24	4	45
	Torsdag	57	37	7	46
	Fredag	50	28	22	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	50	38	12	34
	Nej	59	28	13	264
Søgt information	Har søgt information	49	38	13	141
	Har ikke søgt information	65	22	13	151
Køn	Mand	61	26	13	137
	Kvinde	54	33	13	160
Bopæl	Indenamtspatienter	56	30	14	221
	Udenamtspatienter	63	26	11	76
Alder	0-18 år	62	15	23	39
	19-39 år	42	42	15	125
	40-59 år	73	17	10	70
	60-69 år	62	32	6	34
	70-79 år	67	20	13	15
	80 år eller mere	92	8	0	13
Modersmål	Dansk	58	29	13	283
	Ikke dansk	54	31	15	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	55	31	13	260
	Pårørende	71	18	12	34
Afsnit	Hudklinikken	65	28	7	122
	Laserklinikken	71	17	11	98
	Hud- og kønssygdomme	30	46	24	79
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	58	29	13	299

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	7	0	70
	2-3 besøg	76	21	3	75
	4-9 besøg	70	25	5	83
	Mere end 9 besøg	71	22	7	41
Ugedag	Mandag	78	21	1	73
	Tirsdag	80	17	3	70
	Onsdag	78	18	4	45
	Torsdag	76	20	4	45
	Fredag	72	17	11	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	18	12	34
	Nej	79	19	2	256
Søgt information	Har søgt information	75	21	4	137
	Har ikke søgt information	81	17	2	147
Køn	Mand	80	18	2	132
	Kvinde	76	20	4	156
Bopæl	Indenamtspatienter	79	18	3	214
	Udenamtspatienter	76	21	3	75
Alder	0-18 år	70	22	8	37
	19-39 år	79	18	3	120
	40-59 år	79	18	3	68
	60-69 år	73	24	3	33
	70-79 år	73	27	0	15
	80 år eller mere	93	7	0	14
Modersmål	Dansk	78	19	3	276
	Ikke dansk	82	18	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	19	4	255
	Pårørende	84	16	0	31
Afsnit	Hudklinikken	74	21	5	121
	Laserklinikken	82	16	2	94
	Hud- og kønssygdomme	79	20	1	76
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	78	19	3	291

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	7	1	71
	2-3 besøg	77	17	6	78
	4-9 besøg	73	20	6	83
	Mere end 9 besøg	85	12	2	41
Ugedag	Mandag	83	14	3	72
	Tirsdag	85	12	3	73
	Onsdag	84	11	4	45
	Torsdag	76	17	7	46
	Fredag	67	28	6	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	12	9	33
	Nej	82	14	3	260
Søgt information	Har søgt information	77	17	6	140
	Har ikke søgt information	87	10	3	147
Køn	Mand	83	12	5	134
	Kvinde	81	16	3	157
Bopæl	Indenamtspatienter	82	14	4	216
	Udenamtspatienter	82	13	5	76
Alder	0-18 år	69	23	8	39
	19-39 år	83	14	3	123
	40-59 år	84	12	4	68
	60-69 år	79	15	6	34
	70-79 år	93	7	0	15
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	81	14	4	279
	Ikke dansk	92	8	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	14	4	256
	Pårørende	78	16	6	32
Afsnit	Hudklinikken	82	11	8	119
	Laserklinikken	84	16	0	96
	Hud- og kønssygdomme	80	16	4	79
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	82	14	4	294

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	6	2	66
	2-3 besøg	94	5	2	64
	4-9 besøg	83	16	1	70
	Mere end 9 besøg	93	8	0	40
Ugedag	Mandag	97	3	0	63
	Tirsdag	85	13	2	62
	Onsdag	85	15	0	41
	Torsdag	88	7	5	42
	Fredag	94	6	0	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	18	0	34
	Nej	91	8	1	226
Søgt information	Har søgt information	85	13	2	122
	Har ikke søgt information	94	5	1	131
Køn	Mand	89	8	2	122
	Kvinde	90	10	0	136
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	196
	Udenamtspatienter	89	10	2	63
Alder	0-18 år	81	16	3	31
	19-39 år	89	11	0	113
	40-59 år	89	9	2	57
	60-69 år	100	0	0	28
	70-79 år	92	0	8	13
	80 år eller mere	93	7	0	15
Modersmål	Dansk	90	9	1	244
	Ikke dansk	85	15	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	10	1	229
	Pårørende	92	8	0	26
Afsnit	Hudklinikken	91	8	2	106
	Laserklinikken	93	7	0	83
	Hud- og kønssygdomme	85	14	1	72
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	90	9	1	261

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	15	10	59
	2-3 besøg	86	5	9	65
	4-9 besøg	67	26	7	70
	Mere end 9 besøg	68	24	8	38
Ugedag	Mandag	80	11	9	65
	Tirsdag	70	17	13	63
	Onsdag	82	16	3	38
	Torsdag	71	22	7	41
	Fredag	79	7	14	14
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	59	35	6	34
	Nej	78	13	9	217
Søgt information	Har søgt information	73	16	11	119
	Har ikke søgt information	78	16	6	126
Køn	Mand	74	19	7	116
	Kvinde	76	14	10	133
Bopæl	Indenamtspatienter	76	15	9	181
	Udenamtspatienter	74	19	7	68
Alder	0-18 år	71	11	17	35
	19-39 år	75	19	6	100
	40-59 år	76	14	10	59
	60-69 år	72	17	10	29
	70-79 år	80	20	0	15
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	77	15	8	236
	Ikke dansk	58	33	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	73	17	9	218
	Pårørende	86	10	3	29
Afsnit	Hudklinikken	74	20	6	111
	Laserklinikken	84	9	8	80
	Hud- og kønssygdomme	67	20	13	60
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	75	16	8	251

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	82	14	4	73
	2-3 besøg	69	23	8	78
	4-9 besøg	66	28	6	80
	Mere end 9 besøg	83	15	2	41
Ugedag	Mandag	73	25	3	73
	Tirsdag	78	18	4	73
	Onsdag	70	25	5	44
	Torsdag	72	17	11	47
	Fredag	76	18	6	17
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	26	3	34
	Nej	74	19	6	258
Søgt information	Har søgt information	69	24	7	138
	Har ikke søgt information	79	16	5	148
Køn	Mand	73	20	7	132
	Kvinde	75	21	4	158
Bopæl	Indenamtspatienter	73	21	6	218
	Udenamtspatienter	75	18	7	73
Alder	0-18 år	72	26	3	39
	19-39 år	71	22	8	120
	40-59 år	83	13	4	69
	60-69 år	76	18	6	33
	70-79 år	60	40	0	15
	80 år eller mere	85	8	8	13
Modersmål	Dansk	73	21	5	278
	Ikke dansk	92	0	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	19	6	253
	Pårørende	71	26	3	34
Afsnit	Hudklinikken	74	22	3	121
	Laserklinikken	76	16	8	96
	Hud- og kønssygdomme	71	22	7	76
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	74	20	6	293

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	9	6	53
	2-3 besøg	77	17	6	66
	4-9 besøg	72	16	12	76
	Mere end 9 besøg	78	18	5	40
Ugedag	Mandag	77	20	3	64
	Tirsdag	78	10	12	59
	Onsdag	79	10	10	39
	Torsdag	79	15	6	34
	Fredag	71	24	6	17
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	66	22	13	32
	Nej	80	14	6	220
Søgt information	Har søgt information	75	15	10	120
	Har ikke søgt information	82	14	4	125
Køn	Mand	82	13	6	119
	Kvinde	75	17	8	131
Bopæl	Indenamtspatienter	80	13	7	184
	Udenamtspatienter	71	20	9	66
Alder	0-18 år	66	22	13	32
	19-39 år	77	15	8	104
	40-59 år	84	10	7	61
	60-69 år	78	15	7	27
	70-79 år	71	29	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	12
Modersmål	Dansk	77	16	7	238
	Ikke dansk	92	0	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	15	8	221
	Pårørende	85	15	0	27
Afsnit	Hudklinikken	75	19	6	104
	Laserklinikken	81	14	5	83
	Hud- og kønssygdomme	80	8	12	65
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	78	15	7	252

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	16	2	64
	2-3 besøg	76	17	7	76
	4-9 besøg	73	24	4	80
	Mere end 9 besøg	79	18	3	39
Ugedag	Mandag	87	10	3	71
	Tirsdag	77	19	5	64
	Onsdag	72	26	2	43
	Torsdag	82	11	7	44
	Fredag	60	33	7	15
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	18	3	33
	Nej	78	18	4	244
Søgt information	Har søgt information	73	22	5	127
	Har ikke søgt information	83	15	3	143
Køn	Mand	76	20	4	129
	Kvinde	80	16	3	147
Bopæl	Indenamtspatienter	79	17	4	205
	Udenamtspatienter	76	23	1	71
Alder	0-18 år	68	30	3	37
	19-39 år	76	19	4	113
	40-59 år	78	17	5	65
	60-69 år	87	10	3	31
	70-79 år	93	7	0	14
	80 år eller mere	87	13	0	15
Modersmål	Dansk	78	18	4	262
	Ikke dansk	85	15	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	18	4	239
	Pårørende	79	21	0	34
Afsnit	Hudklinikken	74	21	5	121
	Laserklinikken	83	16	1	96
	Hud- og kønssygdomme	79	16	5	61
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	78	18	4	278

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	89	8	3	36
	2-3 besøg	69	8	23	39
	4-9 besøg	69	18	13	45
	Mere end 9 besøg	71	25	4	24
Ugedag	Mandag	74	15	10	39
	Tirsdag	74	15	12	34
	Onsdag	79	13	8	24
	Torsdag	74	16	10	31
	Fredag	83	0	17	6
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	57	39	4	23
	Nej	79	10	12	135
Søgt information	Har søgt information	71	16	13	63
	Har ikke søgt information	77	13	10	90
Køn	Mand	69	15	16	68
	Kvinde	80	13	7	89
Bopæl	Indenamtspatienter	75	13	12	112
	Udenamtspatienter	76	16	9	45
Alder	0-18 år	68	18	14	22
	19-39 år	72	10	17	58
	40-59 år	92	3	5	38
	60-69 år	83	17	0	18
	70-79 år	55	36	9	11
	80 år eller mere	56	33	11	9
Modersmål	Dansk	76	14	11	148
	Ikke dansk	78	11	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	14	11	132
	Pårørende	74	17	9	23
Afsnit	Hudklinikken	72	20	8	74
	Laserklinikken	84	7	9	58
	Hud- og kønssygdomme	65	12	23	26
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	75	14	11	158

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	14	86	74
	4-9 besøg	45	55	77
	Mere end 9 besøg	30	70	40
Ugedag	Mandag	33	67	51
	Tirsdag	32	68	44
	Onsdag	26	74	27
	Torsdag	27	73	30
	Fredag	31	69	13
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	48	52	25
	Nej	27	73	166
Søgt information	Har søgt information	35	65	91
	Har ikke søgt information	25	75	97
Køn	Mand	23	77	87
	Kvinde	36	64	103
Bopæl	Indenamtpatienter	29	71	139
	Udenamtpatienter	31	69	51
Alder	0-18 år	31	69	29
	19-39 år	37	63	76
	40-59 år	23	77	43
	60-69 år	29	71	21
	70-79 år	25	75	12
	80 år eller mere	13	88	8
Modersmål	Dansk	31	69	183
	Ikke dansk	14	86	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	31	69	167
	Pårørende	24	76	21
Afsnit	Hudklinikken	31	69	90
	Laserklinikken	20	80	59
	Hud- og kønssygdomme	40	60	42
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	30	70	191

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	35	65	69
	2-3 besøg	47	53	79
	4-9 besøg	37	63	76
	Mere end 9 besøg	38	63	40
Ugedag	Mandag	48	52	67
	Tirsdag	30	70	69
	Onsdag	40	60	43
	Torsdag	54	46	46
	Fredag	41	59	17
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	29	71	31
	Nej	41	59	250
Søgt information	Har søgt information	45	55	130
	Har ikke søgt information	35	65	146
Køn	Mand	37	63	132
	Kvinde	41	59	148
Bopæl	Indenamtpatienter	36	64	206
	Udenamtpatienter	47	53	75
Alder	0-18 år	44	56	34
	19-39 år	31	69	117
	40-59 år	49	51	65
	60-69 år	42	58	33
	70-79 år	56	44	16
	80 år eller mere	29	71	14
Modersmål	Dansk	40	60	268
	Ikke dansk	45	55	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	37	63	246
	Pårørende	55	45	31
Afsnit	Hudklinikken	53	47	119
	Laserklinikken	44	56	93
	Hud- og kønssygdomme	10	90	70
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling S	39	61	282

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	72
	2-3 besøg	82	18	82
	4-9 besøg	82	18	82
	Mere end 9 besøg	86	14	42
Ugedag	Mandag	89	11	72
	Tirsdag	80	20	74
	Onsdag	88	12	43
	Torsdag	88	12	49
	Fredag	67	33	18
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	15	34
	Nej	83	17	264
Søgt information	Har søgt information	79	21	141
	Har ikke søgt information	87	13	151
Køn	Mand	84	16	138
	Kvinde	83	17	160
Bopæl	Indenamtspatienter	83	17	223
	Udenamtspatienter	85	15	75
Alder	0-18 år	77	23	39
	19-39 år	83	17	126
	40-59 år	81	19	69
	60-69 år	84	16	32
	70-79 år	100	0	16
	80 år eller mere	100	0	15
Modersmål	Dansk	83	17	285
	Ikke dansk	100	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	17	260
	Pårørende	85	15	34
Afsnit	Hudklinikken	85	15	122
	Laserklinikken	88	12	98
	Hud- og kønssygdomme	76	24	79
Afdeling i alt	Ambulatorier på Afdeling S	84	16	299

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

Hudklinikken


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Lidt forvirrende første gang at opleve, at der ikke kaldes ind i nummerorden, men i orden anden gang, når man ved det.*

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

 *Senste besøg ventede vi næsten en time. Det er generende, da vi kommer langvejs fra.*


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

 *Ja, det var meget overraskende. For flere år (ca. 20-25) siden kunne man vente 1 time eller mere, efter den tid man havde.*

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

 *Stor forskel på ventetiden. Har prøvet alt op til 60 minutter.*


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

 *Der var lidt ventetid, men med frisk kaffe og blade gjorde det intet.*

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

 *Det må man jo regne med.*


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

 *Ofte lang ventetid ved blodprøve efter lægebesøg.*


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

 *Godt tilfreds.*

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

 *Den gennemsnitlige ventetid var 15 minutter udover den anviste mødetid, hvilket ikke er urimeligt.*

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

 *Har ved en enkelt lejlighed oplevet at blive glemt, hvilket kostede mig en times forgæves venten. Dette er helt uacceptabelt.*

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



Nogle gange har jeg ventet i lang tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kun en enkelt gang har jeg ventet ½ time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Patient: nej.

Pårørende: Sidste gang var det endda så slemt, at man skulle stå i lang kø for at få en ny tid... og stå i en anden kø for overhovedet at komme til at spørge om de 50 minutter tiden var overskredet blev forlænget meget. Det er MEGET svært, når man kommer langvejs fra, og også skal have et familie- og arbejdsliv hjemme til at fungere sammen med (fx afhentning af søskende i sfo/børnehave)

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg ved, at der altid vil kunne forekomme ventetid. Ventetiden er længst de dage, hvor der er konsultation med kønssygdomme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er meget uacceptabelt at skulle vente 45 minutter for alle, men specielt for erhvervsaktive. Jeg vil personligt hellere have en senere tid end at skulle vente i venteværelset.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand














Det er forståeligt, at der kan opstå ventetid, da det ofte hænger sammen med at læger tager sig tid til patienters evt. uventede ekstra behov. Dejligt at opleve: 'Undskyld ventetiden'. Og det har jeg oplevet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Jeg medbragte selv relevante papirer første gang. Anden gang var lægen velforbereet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Et par gange ikke vidende om den faktiske behandling og sygdommens forløb.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Når vedkommende var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Efter jeg har fået en fast læge, er der ingen problemer. Inden har jeg også prøvet læger, der først skulle læse om min sygdom, mens jeg sad derinde. Så rækker 10 minutter ikke langt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *1. gang ok.
2. gang (anden læge) fik jeg indtryk af, at lægen blot havde skimmet journalen igennem.
3. gang (3. læge) ved ikke, men de var meget flinke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De havde læst.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ikke i de første mange år. Når man hver gang skal fortælle sygdomsforløbet, begynder man at tvivle på værdien af at skrive journal.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg følte flere gange, der ikke var set i journalen inden jeg blev kaldt ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *At der var styr på de svar jeg skulle have.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De var meget venlige og imødekommende og gav sig god tid, hvilket er væsentligt, især når det drejer sig om børn.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *En ny læge hver eneste gang, som kun kender mit forløb ud fra journalen. Meget utrygt og upersonligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *De skal læse journalen inden man kommer.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *De gange jeg har haft en fast læge. Ellers ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *En af lægerne var overhovedet ikke forberedt, og formåede at skabe ret meget usikkerhed for patienten.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Patient: Nej, lyttede ikke til os og laver om på det de andre sagde sidste gang. Lytter ikke til det man siger, og det er både mine forældre og mig det går udover.*

Pårørende: Lægerne virker til at observere her og nu, og så ordinere. Vi har selv måtte forsøge at lægge 'den røde tråd' i behandlingen. Det virker ikke som om lægerne respekterer hinandens behandling, men at de hver for sig synes at sidde med 'de vise sten', der er det eneste rigtige.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Det virker lidt som et samlebånd, hvor man skal nå flest muligt patienter.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Udmærket.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Til konference, ja. Læger der har tilset mig én gang, ikke altid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Jeg var ikke specielt interessant - set fra min side.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Den første læge var bedst. Men de to sidste gange den samme læge: hun så på min søster, næsten ikke på mig, når hun talte. Det var meget ubehageligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ja, for så vidt, men man oplever det som om, at de arbejder under stramt tidspres, hvor der højst er afsat 10 minutter til konsultationen. De har muligvis ikke brug for mere tid, men pludselig er lægen væk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De spurgte også til andet, end det jeg fejlede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Havde svært ved at acceptere min udlægning af sygdommen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Første gang var jeg meget skuffet og ked af det. Anden gang var ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Bemærkede ikke andet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Mødte kun én læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg føler faktisk ikke, at de forstår, hvor stor et problem det er for mig at blive brændt i ansigtet og få røde pletter - Alle kan jo se det, det kan ikke gemmes.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det er umuligt at trænge igennem.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Patient: Nej, ikke mere. Har kun haft 2 gode læger det 1. år.

Pårørende: Vi var desværre blevet godt vant med en læge, der havde tiltro til vores vurdering i dagligdagen, og som tog udgangspunkt i de problemer, vi manglede løsning til i hverdagen. Det har været meget svært at blive smidt rundt fra læge til læge, for hvem vi bare er et cpr nummer. Vi har haft nogle rigtig trælse oplevelser med at blive talt ned til og (forsøgt) hen over hovedet. Vores søn er der det sidste års tid heller ikke blevet talt meget med mere. Han mangler kommunikationen 'hvordan har du det?' - 'hvordan oplever du...?' - 'hvordan klarer du...?'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Rimeligt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



Til konference, ja. Men et par af lægerne i ambulatoriet, nej.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Var kun i kontakt med læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Positivt at opleve lægen dels tjekke diagnosen med anden læge, men også argumenterer for diagnosen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Blodlab. burde være mere stabil omkring tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har aldrig haft problemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Plejepersonalet ?

Lægerne nej.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Næsten alle var dygtige bortset fra en. Hun gjorde ikke et ordentligt arbejde og var meget uinteresseret.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er relativt stor forskel på det faglige niveau personalet imellem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Stort set. Sygeplejerskerne har desuden overvejende været rigtig søde og servicemindede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Har højst ventet 5 minutter på blodprøver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hvis ikke receptionen får tastet din blodprøve ind fordi de lige laver noget andet, så sidder man bare og venter. Derfor har jeg været nød til selv at spørge om, der snart skete noget, da laboranterne ikke havde nogle papirer på mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kun blodprøver.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Lidt ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er tit for lang ventetid, når man skal have taget blodprøve. Der mangler information, så man ikke tror at de holder kaffepause.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der gik lidt lang tid ved blodprøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det er betryggende, at lægerne efter en indlæggelse stadig er interesseret i sygdommens forløb.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Blodprøver skal altid vente trods det, at man var eneste patient kl. 8.00. Kommer aldrig ind før ca. 10 minutter over.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Personalet er meget behageligt og professionelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg ventede over 1 time på blodprøve. I ventetiden blev jeg gentagne gange spurgt om mit navn, og fik som svar at vide 'vi har ikke noget på dig endnu'. Da jeg endelig kom ind blev jeg spurgt 'nå har du været henne og klage?'. Svaret var selvfølgelig nej. Patienten kan ikke forventes at kende arbejdsgangen på afdelingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Ja ok, meget forskelligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Jeg synes, at niveauet for ventetid er acceptabelt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand




Har ikke fået foretaget røntgen eller prøver, hvor jeg skulle vente svar samme dag.

Respondentens svar: Ja

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.)

 *Ja, absolut. Efter kontakt med praktiserende læge, hudlæge, øre-næse-halsspecialist (alle flinke og interesserede) fik jeg for første gang en relevant forklaring på, hvad der grundlæggende er galt, dvs. er årsag til symptomerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Køn: Kvinde

 *Manglede information omkring produkter i dagligdagen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

 *De ved ikke meget om sygdommen, men information om medicin og bivirkninger har de forklaret godt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

 *Kun én gang fik jeg ikke den rette behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *De vidste lige så lidt som mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

 *Mere end rigeligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Mand

 *Det virkede tit som samlebandsarbejde.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år


Køn: Mand

 *Ikke rigtig så meget om, hvad nogle prøver gik ud på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

 *Først utroværdig information. Senere meddelelse pr. telefon uden informationer. Der skulle 2 gange skriftlig anmodning om aktindsigt til, for at få bare lidt oplysninger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Patient: ja.

Pårørende: Al vores viden stammer fra perioden med indlæggelsen - én fantastisk læge og nogle rigtig dygtige sygeplejersker, der kigger på det hele menneske!

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Jeg synes, den ene konsultation var langt mere fyldestgørende end de andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ja, da læge NN tager over.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Talte kun med een læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har kun talt med een endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Talte kun med den læge jeg kom ind til.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det var første undersøgelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De sørgede for at snakke sammen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Talte ikke med andre end lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Fordi de andre læger ikke vidste ret meget om min sygdom.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke alle er enige om behandling, men stor villighed til at tale med andre om sagen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Der var en læge, som havde en anden opfattelse af intervallet mellem kontrolblodprøver end de garvede har.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Patient: nej, forskellige behandlingsmetoder hver gang.

Pårørende: det er ved at udvikle sig til et kæmpe irritations- og frustrationsmoment, at skulle tage til kontrol. Vi forsøger med en let ironisk overlevelsesholdning 'nå, hvad mon de finder på denne gang? Hvad mon de nu laver?'

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Som tidligere nævnt var der langt mere handling og kvalificeret information ved den ene konsultation (har en meget klarere årsag til min hudlidelse end de andre).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Forskelligt fagligt niveau - efteruddannelse af plejepersonalet?

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand





















Overvejende JA. Men har f.eks. fået at vide, at jeg skulle anvende en bestemt sæbe af en læge, hvorefter lægen ved efterfølgende konsultation frarådede det.

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Selv om man ikke kunne gøre mere, end der allerede bliver gjort.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Skuffet, fordi jeg ikke kunne behandles, men samtidig, hvis der ikke kunne gøres noget, så okay.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ja, hvad de kan gøre, når der ikke er ret meget om en sjælden hudsygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Diagnosen er svamp på bryst og ryg. Behandlingen hjalp midlertidigt, men symptomerne kom igen. Jeg har blot fået at vide, at det er ufarligt, men reelt ikke hvorfor det opstår. Er derfor ikke blevet klogere, men stadig generet af sygdommen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er tilfreds med de undersøgelser, der er sat i gang, men foreløbigt er det ikke konstateret, hvad jeg fejler.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *De fik sig kredset godt ind.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun været der 1 gang, så det var bare i orden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Sidste gang jeg var der, var det en kvindelig læge. Hun var rigtig god til at forklare nogle ting for mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *For det første tror jeg ikke, at problemet er løst. For det andet er det helt utroligt at vente 6 måneder på at komme til, og så tager det ca. 15 min. for lægen at foreslå at vaske mit ansigt i nizoral shampoo 2%. Jeg er imponeret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand

-  *Problematisk at man ikke kan finde årsagen til problemet - endsige behandle det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Klimabehandling har i 30 år gjort det muligt, at leve et normalt liv - nu tilbyder man pludselig diverse giftpræperater. Det undrer mig meget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *For lang ventetid, for dårlige kontaktmuligheder - man aner ikke, hvad man skal gøre, hvis ens tilstand forværres.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ventetiden frem til undersøgelsen af vores datter (2 år) var temmelig lang (7 måneder). Ambulatoriet skulle henvise videre til scanning - det har de vist glemt. Træls, at vi selv skal følge op på det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er tilfreds og nu ved jeg, hvad jeg er følsom over for, men har ikke fået alle/flere tests og er bange for, at der er flere ting, jeg er følsom over for.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Patient: I starten ja og nu ligger det på mellem.
Pårørende: I godt år efterfulgt af I meget dårligt år...*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg ved stadig ikke, hvad jeg er allergisk overfor.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Utilfreds med 'samlebåndsbehandlingen' hvor der ikke er tid til at komme mere rundt om sygdommen + eventuelle andre behandlingsmuligheder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Først var det ikke specielt tilfredsstillende (ny læge hver gang, der ikke var bekendt med mit forløb). Et par læger var fortravlede. Men da NN tog over blev behandlingen mere grundig og informationen bedre.*
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.)

-  *Hurtig indkaldelse efter henvisning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Min læge er for langsom. Jeg har aldrig haft noget negativt med jer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ved ikke om informationer ikke er videregivet eller om egen læge ikke ved, de er kommet. Undres over, at egen læge er intetvidende om mit sygdomsforløb.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ingen enighed omkring blodtryk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Stor tilfredshed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gange havde min læge ikke fået svar på blodprøver fra Marselisborg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Egen læge har ikke fået besked på resultater.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg gør opmærksom på at skulle til Marselisborg efter, jeg er kommet tilbage. Lægen viser ingen nævneværdig interesse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Det virker som om det køre hver for sig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Egen læge får måske snart besked om evt. ny behandling og undersøgelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde











Fra første konsultation med egen læge til prøvetagning ved Jer er der gået mellem 18 og 24 måneder!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

-  *Når man selv er god til at stille spørgsmål og stille krav til behandlingen / viden til behandlingen, så får man en grundig og kompetent behandling. Men der er travlt på afdelingen, og jeg er bekymret for, om de svageste får lige så god behandling. Hver anden gang er jeg nød til at påminde om, at jeg skal have bestilt recepter. Spørgsmålet er, hvad der sker med dem, der ikke påminder lægen om den slags.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Besøget var ok, men man kan vel altid blive bedre. Der var lidt for meget snakken - privat - mellem plejepersonalet, imens jeg ventede på at få taget en blodprøve. Altså ude på gangen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er yderst tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Får altid en god behandling, når jeg kommer i klinikken. Er et kendt ansigt, da jeg er kommet der i mange år.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Utrolig trist venteværelse - højst 2 stjerner.
Interesseret læge - 4 stjerner.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Personalet var meget søde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Havde ved sidste besøg tid til aflæsning af prøver kl. 10.50, hvorefter tid til lægesamtaler kl. 12.20. Havde derfor ventetid på 1 time og 20 minutter. Det ville være rart om tidspunkterne var tættere på hinanden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Man bliver godt og venligt behandlet, men ventetiden burde reduceres. Det undrer mig, at journalen tilsyneladende er ufuldstændig i relation til behandling og sygdommens forløb.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Fordi mit første besøg forløb tilfredsstillende.

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



Lægerne skal give sig tid til at sætte sig ind i sagerne, inden man kommer ind.

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



*De har formået at informere os godt, og det er for mig alfa omega.
Det eneste har været ventetiden, men det har været 1 ud af 3 gange, så der har vel været ekstra travlt. Vi vil jo også alle gerne have tid til at snakke med lægen.*

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



Fordi jeg altid har fået en god og oplysende behandling.

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



Jeg kender ikke ambulatoriet godt og længe nok til at give 5 stjerner.

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



Der var ingen slinger i valsen. Det var effektivt.

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



Jeg fik en god og fyldig forklaring fra lægen og god behandling af personlige informationer etc. Dog er der for lang tid til undersøgelse. Ca. 8 måneder.

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



Fordi jeg skal stå uden tøj på foran sådan en underlig kvinde.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg har i ca. 1 år haft en dårlig højre hånd, og inden for det sidste kvartal er den venstre kommet med. Min læge har forsøgt sig med cortison creme, men endte med at sende mig til en hudlæge. Her kunne jeg ingen hjælp få. Nu har jeg i 9 dage været i behandling, og det har hjulpet. Så derfor.

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



Personale og læger gav et rimeligt godt indtryk omkring behandlingen og mht. information var der kun få mangler.

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



Har været yderst tilfreds med behandlingen af min 'sygdom', og ikke mindst har jeg været rigtig glad for min læge. Stor ros til ham.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Personale tilfredsstillende. De fysiske rammer dårlige og nedslidte.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Mit forløb kunne ikke være bedre.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg føler mig godt behandlet af et velkvalificeret personale.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg gav 5 stjerner, da jeg aldrig har haft det så godt som efter, jeg er kommet ud til jer til kontrol.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg er faktisk godt tilfreds. Næste tid jeg har, skal jeg have den læge, jeg havde første gang. Jeg har selv valgt, at der går 8 uger mellem, fordi hun ikke havde tid før. Jeg skulle ellers komme efter 4 uger, men vil helst have samme læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alting fungerer som planlagt og uden ventetid af betydning. Samme læge, samme personale, god orientering, god tid under konsultationer.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget kompetente medarbejdere.

Gode til at give præcise beskeder og forklaringer.

Velforberedte (gælder alle jeg har været i kontakt med).

Behagelige.

Eneste minus ved hudklinikken er for mig, at der er så meget pres på, at der ikke er fleksibilitet i forhold til tider.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er så heldig at have en fast læge, og det betyder alt. Har prøvet at komme ind til en, der aldrig havde set mig, og som først skulle til at læse min store journal. Det var ikke positivt. Det at man ikke behøver at starte forfra hver gang og at man er tryk ved lægen, gør det hele meget nemmere. Ellers er alle flinke. Har endnu ikke mødt et surt menneske. Eneste minus er den til tider lange ventetid på over 30 minutter.

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



Hidtil er alt forløbet som forventet uden gener.

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



Dygtige læger.

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



Ingen grund til at klage.

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



Generelt positivt.

I øvrigt stor ros til den unge kvindelige læge som klippede nogle små vorter af, selvom det intet med henvisningen havde at gøre. Derved sparede hun mig for et lægebesøg + henvisning til speciallæge, og det tog jo kun et øjeblik. Det skal der være plads til, og i scorer mange point på dette.

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



Flinke personer som jeg har haft kontakt med.

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



Fordi jeg kan godt lide, der nu bliver gjort det rigtige i behandlingen af min psoriasis. Jeg har været forsøgskanin længe nok på udenamtssygehus.

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



Som det fremgår af ovenstående, har jeg været yderst tilfreds med kontakten til sygehuset. Dog kunne jeg ønske det bedre på ét punkt; muligheden for at komme i kontakt med sygehuset pr. telefon, hvilket har forekommet ganske umuligt.

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



Måske lidt mindre ventetid, men jeg var der måske på en 'uheldig' dag. Stor ros til lægen!

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



Klart svar omkring min sygdom.

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



*Har kun været der, og de var søde dem jeg talte med.
Men én ting kunne man godt lave om på, og det er skranken, hvor man tjekker ind. Når der er kø står man i vejen for indgangen, og man skal mase sig forbi, som om det er ved kassen i Netto.*

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



Ventetid må påregnes, men ville være dejligt at undgå.

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



Fordi jeg er blevet godt behandlet.

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



Altid venlighed og forståelse.

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



Fordi de er gode.

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



Fordi min sygdom er meget sjælden og næsten ingen viden herom.

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



Enestående er et stort ord, men jeg er igennem 3 år godt tilfreds. Dog synes jeg godt, at man kan hæve informationsniveauet noget.

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



Fordi lægerne ikke kender (eller ikke vil kende) til sygdommen MCS.

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



Fordi de altid er søde og rare.

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



Hele behandlingen har været så god, som man kan forvente af en velfungerende klinik.

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



Har fået god behandling og virkelig med interesse for, hvad jeg fortæller.

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



Det er bare så skønt at møde den samme læge hver gang man skal til kontrol med sin hud. Ønsker så, at dette vil fortsætte. På forhånd tak.

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



Besøg + behandling har fungeret.

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



Da det generelle indtryk af afdelingen er sådan.

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



Det er min erfaring.

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



Jeg har fået den enestående behandling, som man kunne ønske sig.

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



Ros: jeg har altid fået en fin behandling på Hudklinikken.

Idé til afdelingen: jeg kunne tænke mig, at det var den samme læge, jeg mødte hver gang.

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



I de år jeg er kommet på MH med min psoriasis, er niveauet stadig højet. Næsten ingen ventetid - samme læge hver gang - tidsbestilling langt frem i tiden. Venlig imødekommenhed for alle. I har overskud til at smile undervejs midt i den travle hverdag.

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



Jeg er blevet rigtig godt behandlet og betjent. Altid sødt og venligt behandlet af personalet.

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



Jeg føler mig ikke forstået og behandlet relevant vedrørende årsagen til min henvendelse.

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



Efter kun et besøg har jeg et yderst begrænset, men godt indtryk,

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



På grund af venlig, sober behandling.

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



Kedelige og gammeldags venteværelse. Dårlige parkeringsforhold. Burde være nogle eftermiddagstider til konsultation.

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



Pga. ventetid. Kan accepteres, hvis der er mange patienter, men de fleste gange har der kun været mig.

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



Fordi jeg ikke føler, at jeg hele tiden er blevet lyttet til. Jeg ved, hvordan jeg har det, og mener, at lægen skal lytte og ud fra det finde ud af årsagen til mit hudproblem. Jeg har kørt til Århus 2 gange - bare snak, ingen handling.

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



Jeg har én bestemt læge, så ved næste besøg fortsætter samtalen fra sidst. Jeg er rigtig glad for min læge.

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



*For mange forskellige læger.
For mange forskellige meninger.
Føler at jeg hver eneste gang skal nedgøres. Senest af NN.*

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



Kom til i løbet af få dage i et travlt hus. Indgrebet er ikke til at se. Tak for det.

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




Fordi at jeg har haft en sød behandling af de ansatte i afdelingen.

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




God behandling.


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

 *Fordi vi fik en venlig og engageret behandling hver gang vi kom til behandling. Dog mener jeg ikke, at det er tilfredsstillende, hverken for patient eller læge, at man møder en ny læge hver gang.*


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

 *Jeg er tryk ved at komme i klinikken.*


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

 *Ingen ventetid, god orientering (kaffe i venterum), hurtig og effektiv samt venlig behandling.*


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

 *Fordi jeg er tilfreds.*


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

 *Det er katastrofalt dårligt, at man får en ny læge hver eneste gang, man møder op. Det er udtryk for en samlebåndsmentalitet, som er både ydmygende og utryk set fra patientens side! Men derudover er det generelt ok.*


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

 *Jeg synes altid, jeg er blevet godt behandlet.*

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

 *Fordi jeg er tilfreds med behandlingen, bortset fra ventetiden og et par behandlinger.*

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

 *Fordi det generelt er godt. Men de perioder, hvor jeg ikke har haft en fast læge har det ikke været så godt. Lægen skulle først læse om en, når man sad der.*

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

 *Information - samarbejde med patienten er ikke-eksisterende begreb på afdelingen.*

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

 *Har fået en meget venlig behandling.*

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



Patient: Godt engang, dårligt nu!

Pårørende: En ting er de evindelige lægeskift, en anden ting er de adskillige gange indkaldelsestidspunktet er lavet om. Det meddeles os i et brev, og når man ringer for at ændre det, fordi det er sat til et familie- og arbejdsmæssigt umuligt tidspunkt, ryger man 'bag i køen'. Vi har oplevet, at en kontrol, der skulle have ligget efter senest 3 måneder, blev rykket godt 5 måneder, fordi vi ikke kunne på de 2 tidspunkter ambulatoriet ellers tilbød os (pga. lejrskole og bestilt ferie). Med meget lang transport til ambulatoriet, skal vi påregne at bruge en hel fridag hver gang.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ventede mange måneder på en tid, som var spildt, fordi lægerne ikke lyttede efter.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg mødte en utrolig venlig betjening. Dygtige sygeplejersker og læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Da jeg endelig kom til Hudklinikken virkede I kompetente og forberedte.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ventetid er acceptabel. Plejepersonalet er flinke, men det faglige niveau er uens. Forløbet er som på et samleband --> lidt tid til patienten.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Fordi vi ingen problemer havde! Vi fik meget hurtigt brev med dato efter at have været ved egen læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ved hvert af mine besøg har der været ventetid. Ellers har jeg følt mig godt og professionelt behandlet samt velorienteret om sygdommen + behandlingsmetoder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fin behandling hele vejen igennem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand













Sammenlignet med en afdeling på et stort udenamtssygehus er virksomhedskulturen meget bedre på Hudklinikken. Personalet virker mere servicemindede og mindre stressede (bortset fra enkelte personer og situationer). Læge NN har givet et utroligt godt indtryk. Andre læger har været dels gode, dels dårlige.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

**Kommentarer til
Laserklinikken**

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  Første gang kun lidt ventetid, anden gang utroligt megen ventetid, men det skyldes sygdom + meget dårlig patient.
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  De fleste gange ingen problemer. Dog et par gange med over 30 minutters ventetid.
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  Jeg kom ind før tid.
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  Har ikke ventet over 30 min, så det har været ok.
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  En lille smule ventetid. Helt ok.
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  Ikke så meget.
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  Det der især irriterer mig var, at der ikke var én blandt personalet, der kom og informerede om ventetiden.
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  Undtagen én gang, hvor de glemte mig - indtil jeg selv reagerede, men ok det kan ske for alle.
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  Første gang ventede jeg næsten 1 time. Da jeg var derude i år ventede jeg kun ca. 10 minutter. Så det var en forbedring.
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  Jeg synes, at det er meget forskelligt. Nogle gange er jeg kommet ind med det samme. Til gengæld har ventetiden altid været ret lang, når den har været der.
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dog ville det være fint, hvis man kunne købe en kop kaffe.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der har to af gangene været ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kom ind efter ca. 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



1. gang vi var der, havde I sendt en dato og tid til os, med da vi kom var vi gledet ud af computeren, så vi måtte vente ca. 3 timer og der blev ikke foretaget noget særligt mht. NNs mærke. (Vi har dog 150 km til Århus.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



1. gang var min ventetid på 40 minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der bliver hurtigt en dårlig luft i venteværelset. Specielt når der er fyldt op.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Dog ikke ved sidste besøg. Der var tilsyneladende sket en fejl ved ændring af tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



30 minutter ventetid med to småbørn kan være længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der var to gange, hvor jeg skulle vente omkring 30-45 minutter. Frustrerende, da man på dette tidspunkt af dagen har andre aftaler.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



De havde ikke kigget på det billede, der var taget.

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



Har haft seks forskellige og nogle bedre end andre.

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



Nogle læger er for skrappe, hvor man næsten ikke kan snakke med dem. Enkelte er meget søde.

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



De var venlige, og jeg kunne få lov at spørge om behandlingen og bivirkningerne.

Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Og udover det også utroligt imødekommende alle sammen.

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



Behandlingen tog ikke ret lang tid.

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



Har altid haft en god fornemmelse af, at de har kigget journalen igennem og sat sig ind i, hvad jeg sidst fik lavet.

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



Lægen havde ikke kompetencen, men måtte ringe til anden læge for accept.

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



Har ved et af besøgene været i kontakt med en kvindelig læge, der ikke var så velforbereet.

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



Virkelig flinke og forstående.

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



Ingen læge tilstede, men sygeplejerske var velforberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Den 1. gang nej, de to sidste gange ja.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Har ikke mødt nogle læger.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har undret mig, at lægerne ikke kender historiken, der går 3-4 år tilbage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har mødt 2 læger, og de siger noget forskelligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Man kunne på deres spørgsmål høre, at de havde læst journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Den 1. gang troede lægen han skulle behandle noget andet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Første besøg var lægen velforberedt, seneste besøg var læge meget voldsom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Har ikke mødt en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det var en god oplevelse, man følte sig tryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Kommer igen an på lægen, men for det meste ja.

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



Sidste gang blev vi forstyrret et par gange af en praktikant.

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



Ja, jeg synes, at det er ok.

Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Ja, og jeg fik altid fyldestgørende svar på det, jeg spurgte om.

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



De var meget hensynsfulde, og tog hensyn til min skræk for nåle.

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



Forskelligt. Jeg har desværre tit følt, at det skulle gå meget hurtigt - at jeg blot var en af tingene på et samleband.

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



Ja, bestemt. Altid venligt.

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



Har karsprængninger i ansigt + hals. Ville ikke bruge laser på hals, da dette ikke var synligt??

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



Ingen læge tilstede, men sygeplejerske var velforberedt.

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



Lyttede, men ikke aktivt.

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



Alle undtagen læge nummer 3.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ene virkede for travlt, den anden virkede interesseret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde












De virkede interesserede og ville gøre en indsats for at hjælpe mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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

-  *Den sygeplejerske jeg mødte var kaldt til hjælp fra sengeafdelingen. Derfor vil jeg ikke udtale mig om hendes specialeerfaring.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Var gode til at forklare sygdom + behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ingen kontakt til plejepersonale.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Absolut kompetent.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det gik hurtigt og næsten smertefrit.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lidt hårdhændet, men sød.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har stort set ikke haft kontakt med plejepersonalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Bestemt, men det virker også som om, at der ikke er kendskab nok til 'sygdommen'. Der har derfor været prøvet mange forskellige behandlingsmetoder. Ikke alle har virket lige gode.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Den ene brugte meget tid på at indstille laserkanonen. Var det manglende erfaring eller bare grundighed?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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



Der var sygdom + en meget dårlig patient.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventede over en time ved 1. konsultation. Kunne have været rart med information om forsinkelsen og dens længde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg gik fra samtale med lægen til fotografering tilbage til lægen uden ventetid. Det var flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sidste gang var der over 1 times ventetid. Det har der ikke været før.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Klinisk foto var gået til kaffe, så vi sad tre personer og ventede i 15 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fotografering af behandlet område.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventetid pga. prøvetagning og lokalbedøvelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde




Klinisk foto.


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.)

 *Blev orienteret om, at solen ikke er godt, men det er meget kulde heller ikke, og det blev ikke nævnt.*

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

 *En mente ikke, jeg skulle behandles, når jeg er gravid, en anden mente det var uden betydning.*


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

 *Super kvalificeret.*

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

 *Kunne godt have været meget bedre. Fik altid noget nyt at vide - sandsynligvis pga. nye læger ved hvert besøg.*


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

 *Ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter behandlingen.*


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

 *Nej, nogle siger, at der ingen forandring er, og andre siger noget andet.*

Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *I høj grad, og der blev også altid spurgt til, hvordan det havde været siden sidst.*

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

 *Jeg fik forklaret, hvad det var de sprøjtede ind, og hvordan det virkede.*

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

 *Jeg har tit fået noget nyt at vide alt afhængig af, hvilken læge det har været.*

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

 *Tror ikke at de ved bedre.*

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



Jeg har fået at vide, at mit tilfælde er svært at behandle - min historik med sygdommen går 3 år tilbage, så det kan jeg godt selv regne ud.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har haft min sygdom i 22 år, så jeg kender den rimeligt godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, i forhold til den information, der er på området. Man kan jo ikke give mere viden end der findes af information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Meget sparsom om sygdom. Læge to gav bedre info om behandlingen, men generelt for lidt info.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde












Jeg fik både at vide hvordan følelsen var under og efter behandlingen.











Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

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

-  *De er ikke enige om det er en fodvorte eller ej. Det afhænger af, hvem jeg taler med.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gange modsigelser.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man kan sige, at de har suppleret hinanden, men meget viden ville jeg gerne have haft tidligere - fx mht. sollys før/efter behandlingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har kun haft den samme læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kun talt med én person.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Kontordamen troede, at NN havde et mærke på armen (hun har det på kinden). Kontordamen sagde (ved telefonhenvendelse), at hun kunne læse i NNs papirer, at mærket var på armen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Der er forskellige meninger om, hvordan jeg skal behandles, hvilket gør det vanskeligt at bedømme, hvad der hjælper.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har fået meget forskellige beskeder mht. forventet resultat og varighed af behandling af de forskellige læger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne havde forskellige holdninger til alternativ behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Det kunne godt have været gjort grundigere. Sygeplejerske sprang i laserbehandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Udover for mange lægeskift, har det været fuldt tilfredstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *1. behandling med laser blev givet med så stor styrke, at der gik hul på mig. Det er ikke godt vel?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det er lidt bedre, ikke helt ok.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst
-  *Har længe gået med ønske om laserbehandling til min hud. Var villig til at prøve selv med ringe effekt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I høj grad, jeg har fået sidste behandling og resultatet er flot. Samtidig fortæller de, at jeg kunne henvende mig igen, hvis der kom nye karsprængninger til. Det var så dejligt at høre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja! Det har været over lang tid, men altid upåklageligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der går lang tid imellem konsultationerne, med langsommelige resultater til følge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Læge nummer 3 i mit forløb virkede meget dårlig til denne behandling i forhold til de andre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har indtryk af, at der bliver gjort, hvad der er muligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Er ikke helt sikker på, at det er den rette behandling, mål, resultater.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde












Fornemmelse af, at der er gjort, hvad der kunne gøres, men behandlingen har ikke haft nogen virkning overhovedet.

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.)

-  *Absolut. Jeg havde fået en tid med mere end 1 års ventetid, men ved kontakt fik jeg fremskyndet min behandling (v. afbud) ganske betragteligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Men det var min læges skyld og ikke jeres.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min læge henviste til forkert afdeling, hvor vi ventede et ½ år. Kontaktede så patientklagenævnet. Blev så sat i forbindelse med jer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Nej! Først blev jeg af egen læge henvist til en hudlæge, der så slet ikke kunne tage stilling til noget og sendte mig til Marselis.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Ja, den hurtige henvisning fra onkologisk afdeling og hurtige start med behandlingen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har selv sørget for, at kontakten blev vedligeholdt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Egen hudlæge har ikke endnu fået resume fra besøget. Ventetid over 6 måneder. Klaget til Patientklagenævnet. Får henvisning til behandling på andet sted eller privathospital. Dette dog ikke muligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun været på ambulatoriet 1 gang, og er glad for den gode behandling, jeg fik den dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men lang ventetid fra lægen til besøg på hospitalet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, nu hvor der er et fast behandlingsforløb. Selve henvisningen har tidligere foregået sådan 1) kontakt til egen læge 2) kontakt til lokal hudlæge 3) henvisning til ambulatoriet. Det har været et utroligt langt og besværligt forløb, som har taget adskillige måneder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Udover henvisning fra egen læge er jeg ikke klar over yderligere kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Alt er godt. Intet negativt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Alt er forløbet som forventet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har kun været til behandling to gange, så mit indtryk er begrænset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alt i alt fungerede det godt, men vi havde en lang ventetid, og 2. gang glemte vi at spørge om, hvor lang tid der kunne forventes at gå inden behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



I bund og grund godt. Vi får de informationer, som vi har brug for. Kort ventetid i betragtning af, at vi kommer fra Odense.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg synes, det er meget at bruge 3 timer (230 km) på at komme op til en behandling, der ikke gennemføres, fordi 'de ikke er sikre på sygdommen' eller om jeg må behandles, når jeg er gravid. Find en fælles linie i det I laver.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kompetent, opmærksom behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Det var meget godt. Noget den private sektor kunne lære af!

- God (ikke ødsel) tid!

- Forslag: Flere blade/magasiner i venterummet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg fik det svar jeg havde søgt i 8 år.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg mærkede kontakten med de mennesker, der arbejder på afdelingen. De tog mig alvorligt og hjalp mig.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Kunne være rart med den samme læge (højest 2) gennem forløbet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Behandlingen er ok, men der er meget lidt tid. Man føler, at man skal hurtig ind og hurtig ud.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg gav 3 stjerner og ikke flere pga., at jeg er blevet mødt /behandlet af så mange forskellige læger/personale.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg var godt tilfreds, bortset fra ventetiden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Ventetiden var en afgørende fejl, og der var intet at drikke ved ventetiden, samt litteraturen var af ældre dato, så tiden var lang.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Flink, behaglig og forstående personale overfor fx mødetid pga. mit arbejde.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg synes vi har fået en fin-fin behandling, når jeg har været med min søn. Derfor 5 stjerner og tak (mor).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst

 *Tidligere behandlingsforsøg hos dermatolog var mislykkedes. Kort ventetid fra henvisning til behandling. Kompetent og korrekt behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi det er første gang, jeg har været der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg er mere end godt tilfreds. Det eneste jeg manglede, var lidt mere info på den dag, jeg fik sprøjtet botox ind. Ellers ingen problemer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ros.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg/vi syntes I var velforberedte, yderst kvalificerede og meget imødekommende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Godt fordi jeg håber at sygdommen bliver afhjulpet. Dårligt p.g.a. lang ventetid på ny tid, sure sekretærer og ventetid i venteværelset.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det eneste negative ved afdelingen er de skrappe læger, som nærmest skælder ud, når de taler til en. Ellers er det ok.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Det er fordi vi ikke ved hvordan det ender, da behandlingen ikke er færdig.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Fordi jeg modtog kompetent og relevant rådgivning. Følte mig i gode hænder. Ventetiden trækker lidt ned, men på den anden side kunne der jo være god grund til dette.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Afdelingen er velfungerende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi stor imødekommenhed, flot resultat, omsorg, de svarede/fortalte om behandlingen, bivirkningerne osv. i et sprog man forstod - ikke noget med svære lægeudtryk. Selv om forskellige læger/sygeplejersker har behandlet mig, var det ok, fordi alle besad de positive ting.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)











Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har dog kun været på laserklinikken én gang, så der er ikke så meget at bedømme ud fra. Men det var godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Receptionen er lidt sej i optrækket. Venteværelset er meget spartansk (kedeligt). Behandlingen, nåå ja, for forskellige læger.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Der er klart sket en forbedring i forhold til første gang jeg var til behandling. Der blev jeg glemt dengang. Nu var der mere styr på tingene, og sygeplejerskerne var dygtige og hurtige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Læge har udvist meget stor forståelse og kendskab, og behandlingen har været øjeblikkelig og effektiv, ligesom planlægning af fremtidig behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Behandlingen var yderst tilfredsstillende. Kun ventetiden trækker ned.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fagligt kompetent personale, der udviser empati.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ventetid kan der nok ikke gøres så meget ved! Og så kunne jeg godt tænke mig, at man fik den samme læge, som på den måde kender én, ens hud, hudtype osv. Det er rart med et personligt forhold og ikke fremmede mennesker hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun været der 1 gang, så jeg synes ikke, jeg kan svare fyldestgørende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været fuldt tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg er helt igennem tilfreds med afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Stor tilfredshed med alle faggrupper - læger, sygeplejersker, sekretærer. Der er en rar og imødekommende stemning i ambulatoriet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg føler de har styr på det hele.

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



Fordi jeg prøver at blive sendt fra Herodes til Pilatus af læger, der ikke anede, hvad de talte om lige indtil vi ankom til Laserklinikken. Professionelle, søde opmærksomme og særlige mennesker, der tager sig tid og ved hvad de taler om.

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



Jeg fik en super behandling. Rigtig flot.

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



Fik en god behandling.

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



For lang ventetid. Virkede ikke optimalt forberedt på, hvad besøget gik ud på.

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



Fordi mit samlede indtryk har været godt. Har dog været til behandling ved en som var med til at trække det samlede indtryk ned, så det ikke lander ved 5 stjerner/enestående.

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



Det har været godt, at det har været den samme læge igennem hele forløbet.

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



Har kun været der én gang til forundersøgelse.

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



Fordi jeg følte mig godt behandlet.

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



Gav det antal stjerner fordi der var ikke ret meget ventetid og personalet var flinke. Fik svar på de spørgsmål jeg stillede. Men lægerne må godt smile lidt mere.

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



Fordi jeg synes jeg fik en god behandling, men synes, at der går for lang tid inden man kan få en tid.

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



Fungerer godt. Flink personale. Men alt for lang ventetid mellem behandlingerne.

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



Velforberedt personale. Mange informationer om behandling. Sødt og venligt personale.

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



*Kontorpersonalet skal have de rigtige oplysninger mht., hvor patienten skal have behandling (på NNs kind og ikke arm).
Computeren skal stemme overens med de datoer patienten får tilsendt, så man ikke kører 150 km forgæves.*

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



Fordi at jeg kan føle en positiv forandring, og jeg er tilfreds med resultatet.

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



Man er tryk ved at være der.

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



Jeg har været tilfreds.

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



Fordi jeg var tilfreds med både modtagelse og behandling indtil nu.

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




Venlighed og imødekommenhed.

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



Der var for lang ventetid, men ellers var de søde og forståelige.


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

 *For mit vedkommende vægter jeg resultaterne med 90 % og venteværelset med 10 %. Derfor to stjerner. Jeg overvejede kun at give en.*

Jeg vil igen gøre opmærksom på, at jeg kunne være nået meget længere i forløbet, hvis lægerne kendte historikken. Fx bliver jeg hver gang spurgt om, hvilke cremer og medicin jeg har fået igennem årene, hvilket jeg ikke husker - i hvert fald ikke detaljeret. Herefter bliver der skrevet en recept på noget, der efterfølgende viser sig, at jeg tidligere har prøvet uden resultat. Det efterlader et irritationsmoment.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi der er nogle ting, der kan gøres bedre. Fx at alle læger siger det samme, så det ikke virker så forvirrende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg er meget tilfreds med min behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Idé: kontakt med max 2 læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Synes bare, at det kører rimeligt flot.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg fik en kanon behandling af lægen, som fortalte meget grundigt om forløbet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Vi er altid blevet mødt af et venligt personale - både læger, og ikke mindst i receptionen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Savner info om sygdom, behandling, bivirkninger, evt. forløb og plan.*

Ros: personalet virker imødekommende/venlige.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Ingen ventetid (bravo).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Fordi man får den behandling som man har ønsket, i mit tilfælde hårfjernelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er meget tilfreds med lægen og måden, hvorpå afdelingen fungerer.

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



Meget lang ventetid. Blev sendt bagerst i køen kort tid før en konsultation pga. akut behandling af anden patient. Skuffende resultat af laserbehandling af karmodermærke.

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



Fordi jeg ikke har mødt en læge.

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



Behandlingen var hurtig og effektiv. Ingen unødigt ventetid. Sødt personale.

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



Jeg ville gerne have, at det kun var én læge som behandlede mig (i stedet for 4). Derfor har I ikke fået 5 stjerner.

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



Fordi det viser et fint resultat.

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



Pga. generel tilfredshed med besøget. Mulighed for en kop kaffe og lignende i venteværelset ville være godt. Mange er kørt langt.

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

Kommentarer til
Hud- og kønssygdomme

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



1. gang ventede jeg 35 min.

2. gang ventede jeg 65 min.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Ventetiden er uacceptabel lang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Synes ventetiden var for lang (40 min.).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Over 60 min. er alt for længe.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Der er som regel 30-45 min. ventetid uanset, hvornår man kommer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det har været meget forskelligt. Har prøvet at vente i 1½ time. Andre gange er det gået nemmere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Synes der skulle være et nemmere system når man kommer, så man ikke bliver snydt i køen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Der bliver taget hensyn til, at der er børn med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Har indtryk af at ventetiden kan varriere meget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der var ventetid, men den var ikke generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ikke godt at sidde og vente når man skal fryses for kønsvorter. Salven virker altså ikke flere timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Sad næsten en time, men det var ikke voldsomt generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er alt for lang ventetid. Ok, hvis man kun kommer her et par gange, men hvis man som jeg kommer hver uge, er det for lang tid at bruge!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men I kunne godt trænge til nye stuer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det er for dårligt, at selvom man kommer før åbningstid, så skal man alligevel sidde og vente i 60 minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Intet at udsætte på fagligheden eller professionalismen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget forskelligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ikke helt, havde måske ikke læst den forrige læges journal ordentligt!!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har tit været mig der skulle informere de forskellige læger om min tilstand, hvad der har virket, hvilken behandlingsform jeg skulle have.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Trods de mange forskellige læger, synes jeg, de er gode til at videregive korrekte oplysninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



En enkelt gang måtte jeg selv bede om de nødvendige tests.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Da jeg beklagede mig over den lange ventetid og mangel på forklaring, var det som om, personalet ikke forstod, hvad jeg sagde.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Langt de fleste gjorde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



De fleste læger virker overhovedet ikke interesseret - man føler, man blot er et nummer!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Men de sagde at de ikke havde tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

 *De fire forskellige læger har haft fire forskellige holdninger og vurderinger af min sygdom (kønsvorter), og først tredje gang blev jeg henvist til Skejby Sygehus.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Utroligt flinke og kompetente.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *De har til gengæld været hjælpsomme og lyttende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kvinderne er grundigere.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Til blodprøve 5 min.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Gentagen ventetid, fremdeles uden forklaring på hvorfor, er uacceptabelt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ingen røntgen eller lignende.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Vi skulle bare til pensling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Eks. ventetid ml. undersøgelse og blodprøvetagning.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde











Ventetid til blodprøve også lidt lang, ca. ½ 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.)

-  *Det gik så stærkt, at man ikke nåede at tænke over spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Nej, jeg oplever, at lægerne har forskellige oplysninger, holdninger og erfaringer angående kondylomer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Synes plejepersonalet var bedre til at forklare mig, hvad der var galt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Synes det var meget forskelligt, hvor meget de vidste om denne specifikke sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Under mit første besøg fik jeg ikke at vide, at jeg ikke måtte barbere mig, hvilket resulterede i, at min sygdom bredte sig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Forskellige læger giver forskellige svar - nogle gange vanskeligt at forholde sig til.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Generel viden om kønssygdomme kan hentes på nettet, og det ville være godt, hvis den mere specifikke viden blev mere tilgængelig, så man ikke nødvendigvis skal besøge lægen for at få forskellige ting at vide.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Først efter en uge besked om, at alt er ok bortset fra herpes nr. 1 og evt syfilis. Så to uger senere et brev til mit hjem, med store problemer for mit ægteskab!! Jeg havde forventet fuld diskretion. Bedre at ringe.*
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: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var forskel på valg af behandling og forskel på, hvor lang tid de sagde, der skulle gå mellem hver behandling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle mente, jeg skulle henvises til Skejby, nogle mente, at det kunne ordnes her uden, at der så skulle gøres noget ved de kønsvorter, der sad langt oppe.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For det meste.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Den ene sagde, at jeg skulle vente 3 måneder før samleje uden kondom efter endt behandling, den anden når det ikke kunne ses mere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Af sygdom ja. Attituden og holdningen til patientens tid er under al kritik.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Lægerne skal lytte mere til patienten. Patienten ved bedst selv, hvor der skal behandles (i dette tilfælde, hvor der er kondylomer). Forskellige læger kan ikke altid se dem alle sammen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har været for langtrukket. Alt for lang ventetid på laserbehandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har ikke været nogen forbindelse mellem min læge og her. Min læge sagde bare, at jeg selv skulle tage herud en dag.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ønsker grundigere undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mener, at behandlingen kunne være kortere, hvis lægerne havde været enige om behandlingen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er gået næsten to måneder og stadig ingen diagnose.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



Dejligt at min egen læge kunne læse, hvad jeg havde gennemgået hos jer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg har selv skulle bede om at få oplysningerne sendt videre til min egen læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Vil helst ikke have, at min læge skal vide, jeg har været her, for selvom lægen har tavshedspligt, så synes jeg ikke om, at han ved det, da jeg kommer fra et lille lokalsamfund, hvor alle kender alle.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Først efter at have ventet 10 dage, for at få tid hos min praktiserende læge, fik jeg at vide, at jeg kunne tage herud.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Min egen læge er umulig at komme i kontakt med.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



Det er bare godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Afdelingen er ikke særlig velkendt. Det er lidt tilfældigt, at jeg har fået kendskab til stedet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget, meget venlig betjening inde hos lægen. Smil og gode forklaringer. Den lange ventetid til trods fornemmede man, at der var tid til spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hurtig blodprøve, ingen smerte. Lang ventetid giver et minus.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Synes lægerne og personalet er gode og professionelle

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Eneste minus er ventetiden. Det ville være rart at kunne bestille tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



God behandling. Mangler skiltning v. indkørsel til hospital med afdelingsnavn.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hvis der er lang ventetid, er det mindste man kan forlange at få enten en oplysning om, at der er ventetid eller en oplysning om, hvorfor der er ventetid, eller i det allermindste en undskyldning for, at der er ventetid. Intet af dette skete. Det er udtryk for foragt for patienten!!

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)











Alder: 19-39 år Køn: Mand



Åbningstiderne er meget ringe.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

-  *Fordi jeg er blevet mødt med en positiv og informativ betjening af personalet, men det ville være endnu bedre, hvis der var mere personale, så ventetiden kunne blive kortere, og lægen kunne få mere tid til hver enkelt patient.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden kan nok desværre ikke undgås i et åbent ambulatorium, men man kunne fortælle om muligheden for evt. lang ventetid i forbindelse med oplysning om åbningstider (ex. nettet).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg mener ikke, at den læge jeg snakkede med i første omgang vidste nok om mit problem. Hun måtte spørge overlægen i anden afdeling, og det resulterede i ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Det har været, som det skal være.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *For snævre åbningstider og for megen ventetid.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Godt tilbud uden om praktiserende læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var bare i orden, som det gik.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Rolig og venlig behandling. Utrolig søde sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle ansatte - læger sygeplejersker, sekretæren - virker meget professionelle og diskrete. Det eneste generende er ventetiden for behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er bare godt tilfreds.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Andet system for at undgå ventetid (nedsætte den). Husk at lytte til patienten. Men altid rart og imødekommende personale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Glade og imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg synes, det er godt, at man kan komme og blive behandlet på mange forskellige tider på ugen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg bliver mere forvirret, når de fire forskellige læger har sagt forskellige ting mht. om jeg skulle henvises til Skejby, og nogle pensler indeni, mens andre siger, at det må man ikke.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kun mødt god service.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For mig ville det være mere trygt at have den samme læge eller, at lægen havde kigget bedre på min journal fra sidste besøg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Lang ventetid.

Mange forskellige læger.

Plejepersonalet er omsorgsfuldt.

Lægerne manglede info omkring behandlingen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvis der skal være 'læge-elever' til stede, kunne man så blive spurgt, om det er ok, at de er der?

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Pga. plejepersonalet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



En smule lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden var meget lang. Ellers ok.

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



Jeg har ikke noget specielt at sætte min finger på. Men for at give 'enestående' karakter, mener jeg, der skal være noget ekstraordinært.

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



Ønsker grundigere undersøgelse.

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



Gav ikke 5 stjerner, da ventetiden nogle gange bliver for lang. Synes jeg har været inde hos for mange læger, men ellers har det været fint at være i behandling her.

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



Fordi der har været en venlig tone, og jeg har følt mig godt behandlet. Dog har jeg fået et par modstridende oplysninger.

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



Hurtig og klar besked.

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



Godt med saft og kaffevogn. Ventetid kan være generende.

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



Stor erfaring/ekspertise i jeres felt.

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



Kompetent personale. Her er der specialister. Hos egen læge er det faglige niveau meget lavere. Det ville føre til forkert behandling.

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



Ventetiden!

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



God ide at tjekke for alle sygdomme vedrørende kønssygdomme. Dejligt at være anonym, og rart med kvindelig læge ved tjek af kønssygdom.

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



Efter fortjeneste.

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



Enestående, havde det ikke været for ventetiden.

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



Jeg synes det er rart, at man bliver tjekket for alt, så man er sikker på, man ikke fejler noget. Ventetiden er for lang.

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



Minus smilende damer v. venteværelset. Mange forskellige læger - virker uinteresserede. Alt for lang ventetid.

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



Fordi det fungerede som det skal.

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



Venlig professionel atmosfære. Glimrende med pjecer, men mere dybtgående information om sygdommen må godt gøres tilgængelig.

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



Det eneste negative er ventetiden.

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



Har kun været her få gange, og de har alle været positive oplevelser.

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



For det 1. rigtig godt, at denne mulighed findes.

Personalet er hele vejen igennem meget rart at omgås.

Kunne være rart, pga. de lange ventetider, om man kunne bestille tid, når man skal have svar på prøver etc. Dette har jeg fået nej til et par gange.

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



Alt i alt en god afdeling, men jeg var uheldig at få en læge, der virkede travl og ligeglad.

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



Det var godt med et klart og tydeligt svar. Havde gået med behandling pga. en fejldiagnose fra min læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Efter alt ok havde jeg igen sex med min kone, som nu måske er smittet.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Rent og venligt, men for lidt tid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ventetiden er uacceptabel, men alt andet var tilfredsstillende.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Fantastisk personale, men man snakker med for mange forskellige læger. Ventetiden har været ret overvældende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand