

Ambulatorier på Afdeling U  
Århus Sygehus  
4. runde



Ambulatorier på Afdeling U

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto: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](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 674

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

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

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

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

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

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

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

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

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

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

**Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset**

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

**Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten**

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

**Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet**

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

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

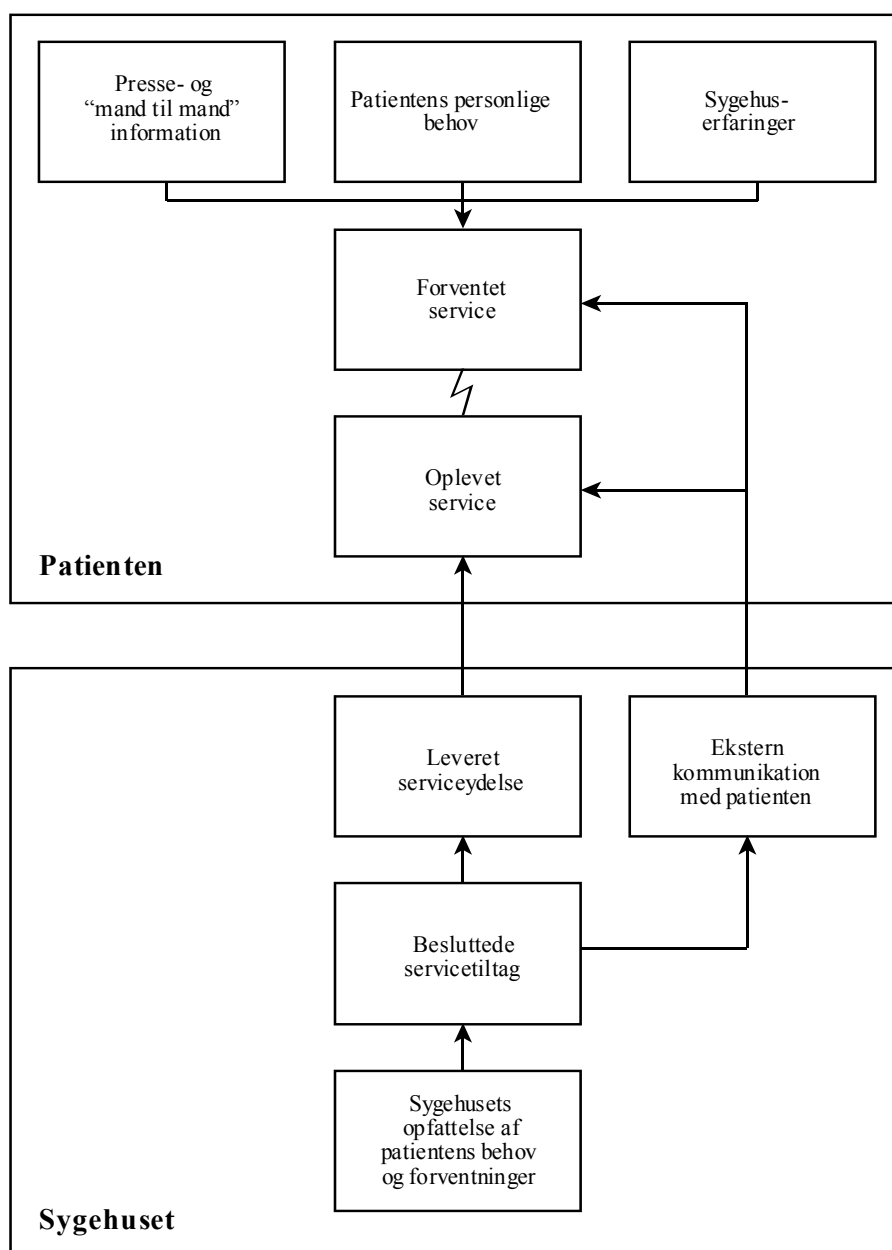
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



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

# Metode

<b>Metode</b>	<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"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <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>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<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>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<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>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<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>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	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”.
<b>Validering af skemaerne</b>	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.
<b>Hård test af hverdagen</b>	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.
<b>Lokal organisering</b>	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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	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 U, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Reumatologi
Antal indlagte	789
Heraf akut indlagte	232
Heraf planlagte	557
Gennemsnitligt antal sengedage	6,5
Belægningsprocent	107
Antal senge	10+4 hotelpladser
Enestuer	0
Tomandsstuer	1
Tremandsstuer	1
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	14.823
Antal ambulatorier	2
Deldøgnsbehandlinger	1.495
Antal dagafsnit	1
Lægestillinger	14
Plejepersonalestillinger	24,1
Lægeseekretærstillinger	10,2
Samlet budgetramme	37,7
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

**Afdelingens speciale** Afdelingen er en specialiseret reumatologisk afdeling med 10 døgn-senge, 4 hotelpladser, 6 pladser i dagafsnit og et ambulatorium. Det medicinske speciale reumatologi varetager forebyggelse, diagnostik, behandling, pleje og rehabilitering, uddannelse og forskning indenfor bevægeapparatets medicinske sygdomme. Det drejer sig om følgende:

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

## **Henvisning af patienter**

Basispatienter modtages fra Århus Universitetshospitals optageområde. Patienter tilhørende lands-/landsdelsfunktionen modtages fra hele Århus Amt, Viborg Amt, Ringkøbing Amt, Nordjyllands Amt og i et vist omfang fra Vejle, Sønderjyllands og Ribe amter. Landsdelsfunktionen varetages i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens vejledning. Dette indebærer hyppige kollegiale kontakter vedrørende visitation af patienter og sikring af det bedst mulige forløb af undersøgelse og behandling.

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

## **Organisation af sengeafsnit og ambulatorium**

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

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

Afdelingen har i en årrække taget initiativ til møder om faglige og organisatoriske forhold med speciallæger, dels lokale og dels speciallæger, som deltager i samarbejdet omkring patienter tilhørende landsdelsfunktionen. Disse møder har i vidt omfang karakter af postgraduat uddannelse og inkluderer grænseflader til væsentlige

samarbejdspartnere inden for Århus Universitetshospital (nefrologi, dermatologi, patologi, billeddiagnostik og laboratoriefunktioner). Samarbejde med relevante afdelinger ved Århus Universitetshospital søges udbygget med regelmæssige møder, som dels forbedrer samarbejdet omkring konkrete patienter, og dels skaber grobund for fælles strategier angående undersøgelse, kontrol og behandling samt udbygget udviklings- og forskningssamarbejde.

## **Uddannelse**

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

Afdelingen har ligeledes undervisningsforpligtelse vedrørende uddannelsen af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt sekretærer.

Den teoretiske og især praktiske undervisning af læger i almen praksis, som foregår i hospitalets færdighedslaboratorium, er veletableret.

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

## **Udviklingsområder**

Afdelingen arbejder vedvarende med forbedringer af den faglige kerneydelse og de organisatoriske forhold. Dagafsnittet er udbygget, og omlægninger i organisationen vedrørende indlagte- og hotelpatienter i relation hertil har medført bedre forhold for patienter i disse funktioner. Der forventes at blive et yderligere behov for undersøgelse og behandling på tværfagligt og specialiseret niveau. Dette vil specielt give øget pres på den ambulante aktivitet. Der arbejdes derfor på at skabe bedre fysiske rammer og teamfunktioner i ambulatoriet, og i forbindelse hermed forbedringer i koordination vedrørende undersøgelser i andre afdelinger. I samarbejde med praksiskonsulenten søges samarbejdet med almen praksis og speciallægesektoren videreudviklet i relation hertil.

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

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

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

Den skriftlige information af patienterne forud for første undersøgelse, især i den ambulante funktion er forbedret med henblik på at forbedre udbyttet af den afsatte tid.

Fokus hos personalet er generelt øget med henblik på forbedret kommunikation og information.

Der er udpeget uddannelsesansvarlige indenfor alle relevante områder.

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

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

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

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. nov. 2005 - 30. nov. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	370	
Indkomne svar	241	
<b>Svarprocent</b>	<b>65</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 270 Svar nov. 2001 - 260 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	3.583	241
<b>Alder</b>		
0-18 år	2 %	1%
19-39 år	27 %	19%
40-59 år	42 %	39%
60-69 år	16 %	22%
70-79 år	9 %	14%
80 år eller mere	3 %	5%
<b>Køn</b>		
Mand	38 %	37%
Kvinde	62 %	63%
<b>Afsnit</b>		
Rygambulatoriet	16 %	16%
Reumatologisk ambulatorium	84 %	84%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

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

### Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

### Repræsentativiteten

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

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

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

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

## 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](http://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 U, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	260	270	241	8.399
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	13%	16%	10%	22%
2-3 besøg	22%	23%	23%	31%
4-9 besøg	34%	37%	40%	32%
Mere end 9 besøg	31%	23%	27%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	39%	33%	36%	39%
Nej	61%	67%	64%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	0%	0%	1%	9%
19-39 år	24%	18%	19%	19%
40-59 år	43%	46%	39%	32%
60-69 år	18%	23%	22%	18%
70-79 år	10%	10%	14%	15%
80 år eller mere	5%	3%	5%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	38%	38%	37%	46%
Kvinde	62%	62%	63%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	96%	97%	95%	89%
Udenampatienter	4%	3%	5%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	98%	95%	96%
Ikke dansk	3%	2%	5%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	53%	58%	56%	38%
Har ikke søgt information	47%	42%	44%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	97%	99%	98%	89%
Pårørende	3%	1%	2%	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 U, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 241 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	57%	30%	12%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	71%	24%	3%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	80%	17%	2%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	87%	6%	0%	7%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	66%	22%	5%	7%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	77%	16%	5%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	72%	16%	4%	8%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	80%	12%	5%	3%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	59%	14%	7%	19%

- 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 U, 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	270			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	45%	37%	42%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	33%	27%	27%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	22%	18%	19%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	5%	6%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	28%	31%	29%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	26%	25%	22%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	19%	23%	21%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	20%	19%	18%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	23%	25%	27%	25%	9%	45%

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

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

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

<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	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.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier</b>	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.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<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>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<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 U, 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	257	268	236	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	26%	26%	21%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	48%	56%	56%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	24%	14%	20%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	3%	3%	3%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Ambulatorier på Afdeling U, 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	31	60	35	35	18	-
Ingen ventetid (eller før tid)	32%	18%	23%	23%	22%	-
Under 30 minutter	48%	57%	51%	54%	56%	-
Mellem 30 og 60 minutter	16%	23%	23%	17%	22%	-
Over 60 minutter	3%	2%	3%	6%	0%	-

## 5. Ventetiden i venteværelset

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<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>
<b>Ventetiden fordelt over ugen</b>	<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>
<b>Tilfredsheden med ventetiden</b>	<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 U, 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	219	219	204	8.399		
Kun en læge	24%	27%	30%	21%	57%	6%
2-3 læger	45%	47%	43%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	31%	26%	27%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Ambulatorier på Afdeling U, 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	214	208	200	8.399		
Ja	28%	29%	28%	22%	2%	52%
Nej	72%	71%	72%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Ambulatorier på Afdeling U***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	-	-	234	-		
Ja	-	-	84%	-	-	-
Nej	-	-	16%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<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>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<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>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<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 U, 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
	257	267	238			
Fem stjerner (enestående)	29%	29%	25%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	54%	56%	61%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15%	13%	12%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	1%	0%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

- 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!

ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

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

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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



Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	13	4	24
	2-3 besøg	60	27	13	52
	4-9 besøg	51	33	16	92
	Mere end 9 besøg	55	37	8	62
Ugedag	Mandag	59	25	16	32
	Tirsdag	47	42	10	59
	Onsdag	61	28	11	36
	Torsdag	66	29	6	35
	Fredag	79	16	5	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	54	36	11	84
	Nej	60	28	13	152
Søgt information	Har søgt information	54	34	12	131
	Har ikke søgt information	62	27	11	100
Køn	Mand	62	31	7	90
	Kvinde	55	30	15	148
Bopæl	Indenamtspatienter	58	30	12	227
	Udenamtspatienter	64	36	0	11
Alder	0-18 år	50	50	0	2
	19-39 år	55	34	11	44
	40-59 år	56	33	11	94
	60-69 år	51	34	15	53
	70-79 år	82	15	3	33
	80 år eller mere	55	18	27	11
Modersmål	Dansk	57	31	12	226
	Ikke dansk	70	10	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	57	31	12	231
	Pårørende	75	25	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	92	5	3	39
	Reumatologisk ambulatorium	51	35	14	199
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	58	30	12	238

Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	13	8	24
	2-3 besøg	83	15	2	52
	4-9 besøg	65	30	5	91
	Mere end 9 besøg	69	31	0	62
Ugedag	Mandag	84	16	0	32
	Tirsdag	78	17	5	60
	Onsdag	69	23	9	35
	Torsdag	61	39	0	33
	Fredag	74	26	0	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	73	25	2	84
	Nej	72	24	4	151
Søgt information	Har søgt information	68	27	5	131
	Har ikke søgt information	79	20	1	99
Køn	Mand	78	21	1	89
	Kvinde	70	26	5	148
Bopæl	Indenamtspatienter	72	25	4	227
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	73	23	5	44
	40-59 år	65	31	4	91
	60-69 år	75	21	4	53
	70-79 år	85	15	0	34
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	71	25	4	224
	Ikke dansk	91	9	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	72	24	3	229
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Rygambulatoriet	89	8	3	38
	Reumatologisk ambulatorium	69	27	4	199
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	73	24	3	237

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	8	4	24
	2-3 besøg	83	17	0	53
	4-9 besøg	78	19	3	91
	Mere end 9 besøg	78	19	3	63
Ugedag	Mandag	94	6	0	32
	Tirsdag	85	10	5	60
	Onsdag	74	26	0	35
	Torsdag	74	20	6	35
	Fredag	84	16	0	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	17	5	84
	Nej	82	16	1	153
Søgt information	Har søgt information	77	21	2	132
	Har ikke søgt information	87	10	3	100
Køn	Mand	87	12	1	89
	Kvinde	77	19	3	150
Bopæl	Indenampatienter	81	16	3	228
	Udenampatienter	73	27	0	11
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	70	30	0	44
	40-59 år	78	20	2	94
	60-69 år	85	12	4	52
	70-79 år	91	3	6	34
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	80	18	3	226
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	17	2	231
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Rygambulatoriet	85	15	0	39
	Reumatologisk ambulatorium	80	17	3	200
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	81	17	3	239

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95	5	0	21
	2-3 besøg	98	2	0	48
	4-9 besøg	92	8	0	87
	Mere end 9 besøg	93	7	0	60
Ugedag	Mandag	100	0	0	29
	Tirsdag	91	9	0	53
	Onsdag	97	3	0	36
	Torsdag	97	3	0	35
	Fredag	94	6	0	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	94	6	0	84
	Nej	94	6	0	137
Søgt information	Har søgt information	92	8	0	124
	Har ikke søgt information	96	4	0	92
Køn	Mand	95	5	0	81
	Kvinde	93	7	0	142
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	0	213
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	85	15	0	41
	40-59 år	93	7	0	86
	60-69 år	100	0	0	48
	70-79 år	94	6	0	34
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	93	7	0	212
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	217
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	100	0	0	34
	Reumatologisk ambulatorium	93	7	0	189
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	94	6	0	223

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82	9	9	22
	2-3 besøg	69	27	4	49
	4-9 besøg	64	29	7	84
	Mere end 9 besøg	75	21	3	61
Ugedag	Mandag	77	23	0	31
	Tirsdag	64	27	9	55
	Onsdag	78	19	3	32
	Torsdag	63	31	6	32
	Fredag	95	5	0	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	66	29	5	79
	Nej	73	21	6	143
Søgt information	Har søgt information	63	29	7	123
	Har ikke søgt information	80	18	2	95
Køn	Mand	73	26	1	84
	Kvinde	70	22	8	140
Bopæl	Indenamtspatienter	71	24	6	215
	Udenamtspatienter	78	22	0	9
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	70	24	5	37
	40-59 år	66	26	8	88
	60-69 år	75	24	2	51
	70-79 år	82	15	3	33
	80 år eller mere	64	36	0	11
Modersmål	Dansk	70	24	6	212
	Ikke dansk	80	20	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	25	5	216
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Rygambulatoriet	88	12	0	34
	Reumatologisk ambulatorium	68	26	6	190
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	71	24	5	224

**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	83	8	8	24
	2-3 besøg	77	17	6	52
	4-9 besøg	76	19	5	91
	Mere end 9 besøg	81	15	5	62
Ugedag	Mandag	81	16	3	32
	Tirsdag	78	19	3	59
	Onsdag	71	23	6	35
	Torsdag	86	3	11	35
	Fredag	84	16	0	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	13	8	83
	Nej	79	17	4	152
Søgt information	Har søgt information	73	19	8	132
	Har ikke søgt information	85	12	3	99
Køn	Mand	84	13	3	88
	Kvinde	75	18	7	149
Bopæl	Indenamtspatienter	78	16	6	227
	Udenamtspatienter	80	20	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	70	21	9	43
	40-59 år	79	15	6	94
	60-69 år	85	13	2	52
	70-79 år	82	12	6	33
	80 år eller mere	82	18	0	11
Modersmål	Dansk	78	16	6	224
	Ikke dansk	82	18	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	16	6	229
	Pårørende	80	20	0	5
Afsnit	Rygambulatoriet	87	10	3	39
	Reumatologisk ambulatorium	77	17	6	198
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	78	16	5	237

**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	86	10	5	21
	2-3 besøg	85	15	0	46
	4-9 besøg	79	15	7	89
	Mere end 9 besøg	70	26	3	61
Ugedag	Mandag	89	7	4	27
	Tirsdag	82	14	4	57
	Onsdag	70	24	6	33
	Torsdag	79	21	0	34
	Fredag	83	17	0	18
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	17	5	81
	Nej	80	17	4	138
Søgt information	Har søgt information	76	19	5	125
	Har ikke søgt information	83	14	3	93
Køn	Mand	81	14	5	84
	Kvinde	77	19	4	137
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	4	211
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	70	21	9	43
	40-59 år	76	20	3	89
	60-69 år	83	13	4	47
	70-79 år	87	13	0	30
	80 år eller mere	89	11	0	9
Modersmål	Dansk	79	16	4	209
	Ikke dansk	60	40	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	79	18	4	214
	Pårørende	100	0	0	4
Afsnit	Rygambulatoriet	89	11	0	37
	Reumatologisk ambulatorium	77	18	5	184
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	79	17	4	221

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	8	4	24
	2-3 besøg	81	15	4	48
	4-9 besøg	82	13	4	91
	Mere end 9 besøg	79	14	6	63
Ugedag	Mandag	84	13	3	32
	Tirsdag	83	14	3	59
	Onsdag	74	21	6	34
	Torsdag	88	3	9	34
	Fredag	79	16	5	19
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	12	5	84
	Nej	82	14	5	148
Søgt information	Har søgt information	78	17	5	129
	Har ikke søgt information	88	8	4	99
Køn	Mand	83	12	4	89
	Kvinde	82	13	5	145
Bopæl	Indenamtspatienter	82	13	5	224
	Udenamtspatienter	90	10	0	10
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	74	21	5	43
	40-59 år	78	14	8	90
	60-69 år	90	10	0	52
	70-79 år	88	6	6	34
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	82	13	5	222
	Ikke dansk	90	10	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	13	4	226
	Pårørende	100	0	0	5
Afsnit	Rygambulatoriet	85	15	0	39
	Reumatologisk ambulatorium	82	12	6	195
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	82	13	5	234



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	78	22	0	18
	2-3 besøg	77	23	0	43
	4-9 besøg	74	13	13	78
	Mere end 9 besøg	65	20	16	51
Ugedag	Mandag	88	8	4	25
	Tirsdag	74	17	9	53
	Onsdag	70	23	7	30
	Torsdag	63	17	20	30
	Fredag	77	15	8	13
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	75	14	11	73
	Nej	72	20	8	121
Søgt information	Har søgt information	70	19	10	105
	Har ikke søgt information	76	16	8	87
Køn	Mand	79	15	5	73
	Kvinde	70	19	11	122
Bopæl	Indenamtspatienter	73	18	9	186
	Udenamtspatienter	89	0	11	9
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	55	32	13	31
	40-59 år	73	18	9	77
	60-69 år	83	7	10	42
	70-79 år	73	20	7	30
	80 år eller mere	91	9	0	11
Modersmål	Dansk	72	19	9	183
	Ikke dansk	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	17	9	188
	Pårørende	60	20	20	5
Afsnit	Rygambulatoriet	76	24	0	33
	Reumatologisk ambulatorium	73	16	11	162
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	73	17	9	195

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	11	89	53
	4-9 besøg	33	67	86
	Mere end 9 besøg	36	64	61
Ugedag	Mandag	21	79	24
	Tirsdag	24	76	50
	Onsdag	23	77	30
	Torsdag	30	70	33
	Fredag	38	63	16
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	27	73	77
	Nej	29	71	121
Søgt information	Har søgt information	29	71	116
	Har ikke søgt information	25	75	81
Køn	Mand	24	76	75
	Kvinde	30	70	125
Bopæl	Indenamtpatienter	28	72	190
	Udenamtpatienter	20	80	10
Alder	0-18 år	0	100	2
	19-39 år	38	62	37
	40-59 år	27	73	79
	60-69 år	27	73	44
	70-79 år	18	82	28
	80 år eller mere	38	63	8
Modersmål	Dansk	28	72	191
	Ikke dansk	29	71	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	28	72	193
	Pårørende	20	80	5
Afsnit	Rygambulatoriet	5	95	20
	Reumatologisk ambulatorium	31	69	180
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	28	72	200

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	22
	2-3 besøg	79	21	53
	4-9 besøg	80	20	90
	Mere end 9 besøg	94	6	62
Ugedag	Mandag	81	19	31
	Tirsdag	78	22	60
	Onsdag	82	18	34
	Torsdag	94	6	34
	Fredag	95	5	19
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	17	82
	Nej	85	15	150
Søgt information	Har søgt information	88	12	130
	Har ikke søgt information	79	21	98
Køn	Mand	77	23	87
	Kvinde	88	12	147
Bopæl	Indenampatienter	85	15	225
	Udenampatienter	56	44	9
Alder	0-18 år	50	50	2
	19-39 år	84	16	44
	40-59 år	88	12	91
	60-69 år	86	14	51
	70-79 år	79	21	34
	80 år eller mere	60	40	10
Modersmål	Dansk	84	16	221
	Ikke dansk	82	18	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	16	226
	Pårørende	80	20	5
Afsnit	Rygambulatoriet	87	13	38
	Reumatologisk ambulatorium	84	16	196
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling U	84	16	234

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	13	24
	2-3 besøg	83	17	53
	4-9 besøg	85	15	92
	Mere end 9 besøg	89	11	62
Ugedag	Mandag	97	3	32
	Tirsdag	85	15	59
	Onsdag	81	19	36
	Torsdag	88	12	34
	Fredag	95	5	19
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	88	12	84
	Nej	86	14	152
Søgt information	Har søgt information	82	18	130
	Har ikke søgt information	92	8	101
Køn	Mand	91	9	90
	Kvinde	83	17	148
Bopæl	Indenamtspatienter	85	15	227
	Udenamtspatienter	100	0	11
Alder	0-18 år	100	0	2
	19-39 år	66	34	44
	40-59 år	89	11	93
	60-69 år	90	10	52
	70-79 år	94	6	34
	80 år eller mere	100	0	11
Modersmål	Dansk	85	15	225
	Ikke dansk	100	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	14	230
	Pårørende	100	0	5
Afsnit	Rygambulatoriet	95	5	39
	Reumatologisk ambulatorium	84	16	199
Afdeling i alt	Ambulatorier på Afdeling U	86	14	238

## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



# Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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

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

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

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





**Kommentarer til**

**Rygambulatoriet**



**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**



*Synes Ambulatoriets sekretær er god til at informere om grund til eventuel kort ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Det er lidt 'træls' at man kommer ca. et kvarter før tid og så skal vente ½-1 time, før man kommer til.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Meget kort ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 8

**Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?**



*En anden patients journal i min sagsmappe.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 9

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



*Har kun haft NN, som er utrolig rar og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



*Super sygeplejerske med gode menneskelige egenskaber - god til at tale med patienten.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Talte kun med læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Mødte ikke plejepersonale.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 12

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



*Virkelig fin information af NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Jeg kunne ikke få oplyst forholdene omkring det fulde forløb, dvs. jeg blev ikke informeret om alle de undersøgelser, jeg skulle igennem inden operationen for diskusprolaps. Og læge og sygeplejerske kunne ikke oplyse om ventetiderne. Havde jeg været bekendt med varigheden af det fulde forløb, ville jeg i samråd med min arbejdsgiver have valgt privat behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13


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

 *Har kun snakket med sygeplejerske og lægen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

 *Kontaktpersonordningen har fungeret fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Spørgsmål: 14

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**



*Lige ventetid nok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 15

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



*God og hurtig koordinering.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Mine samtaler angående operation er ikke færdige.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



*Egen læge virker ikke synderligt interesseret.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Perioden fra min læge henvendte sig om mit tilfælde og til jeg fik tid, var sensationelt kort.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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



*Kan kun det, som jeg synes er i orden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Sødt, imødekommende, velforberedt og hensynsfuldt personale. God information om videre forløb.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi jeg virkelig har følt mig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Hurtig, kompetent og venlig behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Samarbejde/information mellem Ambulatoriet og egen læge kunne være bedre. Lægen manglede information. Udover dette - en rigtig god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Det ville være rart med samme læge ved besøg, ellers enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg er tilfreds med lægerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Kun fire stjerner for den lidt rutineprægede præstation. Patienter er ofte bange og forventer det værste. Konstant præget af lidt sløv rutine uden det store engagement? Fagligt har jeg ikke noget at sige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Fordi jeg fandt alle, jeg talte med, meget professionelle og venlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)












Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde










*Jeg var godt tilfreds med den behandling, jeg fik.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

-  *Jeg synes, det er fint at være hos jer, men man kan vel altid blive bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Tid mandag 8.15. Lægen præcis. Hurtig og præcis undersøgelse. Tog hjem på samme timebillet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Godt tilfreds, men alt kan jo forbedres.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Man fik en ualmindelig god behandling, og de var søde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *For ualmindelig god behandling. Behandlingen var meget venlig og kompetent. Havde en følelse af, at man var en kær ventet patient. Meget fin opfølgning af den dedikerede sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi alt personale i afdelingen var meget flinke, og de har behandlet mig godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Dygtigt og kompetent plejepersonale - venlige læger. Dejligt, at hele forløbet går så relativt hurtigt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Kun ventetiden trækker ned. Ellers god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Jeg blev lyttet til, og jeg blev rådet til ikke at få en hurtig operation af min diskus. Da jeg bad om blokering, fik jeg dette, og jeg er endnu smertefri!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Tingene forløb som de skulle, og de folk jeg var i kontakt med var kompetente.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Fordi det fortjener I.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

-  *Man føler sig velkommen - der er omsorg. Det er effektivt uden at glemme mennesket. Gode informationer. Der var en lægesamtale misforståelse. Dette blev rettet på senere - så afdelingen samarbejder godt, når de fanger eventuelle misforståelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg var enormt overrasket over den modtagelse, jeg fik, om det så var lægesekretær, sygeplejerske eller lægen, jeg talte med. De var utroligt opmærksomme på mig. Jeg kom ind til lægen 10 minutter før jeg skulle. Han brugte over en time på mig. Fokuseret på det hele menneske. Det øvrige personale tog fantastisk hånd om mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Kort ventetid fra lægekonsultation/henvisning til tid på Rygambulatoriet. Meget positivt!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg var yderst tilfreds med det forløb, jeg var igennem. Jeg vil gerne takke den læge, jeg talte med, fordi han gav sig tid til mig og forklarede det hele så godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det har været en rigtig god oplevelse at komme i Ambulatoriet - hele vejen rundt. Stor forståelse, omsorg og en god stemning. En følelse af at være velkommen. Professionelt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Altid imødekommende personale, både ved personlig henvendelse og pr. telefon.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Smilende og sødt personale. God og rar modtagelse - var ventet. Træk i venteområdet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



**Kommentarer til**  
**Reumatologisk ambulatorium**





**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**



*Blev parkeret og ved en fejl sprunget over i køen.*

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



*Ventetiden var af højst 10 minutters varighed. Kunne lige nå at se et par sider i et magasin.*

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



*Til tider har ventetiden været lang, men de fleste gange har det højst drejet sig om et kvarter.*

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



*Der er meget.*

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



*Der var altid ventetid - men ikke så generende, at det var noget stort problem.*

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



*Lidt ventetid kan vel ikke undgås - især velkomment, at hvis en person skal have lidt mere opmærksomhed, er der plads til det.*

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



*Altid forsinket!*

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



*Der har været enkelte gange, hvor der er gået 45 min.*

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




*Man vænner sig til at have en god bog med.*

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




*Ventetid 15-45 min.*

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

 *Venter over 60 minutter for samtale med læge. Efterfølgende vente på sygeplejerske og bestilling af blodprøver.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke noget imod at vente, hvis jeg mærker at lægen har tid, når jeg kommer ind.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Der har været perioder med meget ventetid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Man skal altid regne med ventetid.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *En gang på over en time!*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde

 *En enkelt gang længere ventetid - ellers ok, og lægerne undskylder faktisk ventetiden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Har ca. 2 gange ventet over en time - ellers højst 20 minutter.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                        Køn: Kvinde

 *Stort set.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Det hænder, jeg må bruge ventetid ved lægesamtalen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Der har været megen ventetid. Men det er ok. Når jeg har haft brug for akutte tider pga. voldsomme smerter, har andre ventet for min skyld.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *En enkelt dag en time.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Lang ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Ventetid kan nok ikke undgås, men kan der så ikke opstilles bedre stole? De er meget ringe, når man er gigtramt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der er patienter, der kræver mere tid, det må jeg leve med.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Der er alt for langt ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ventetiden var så lille, at det ikke var et problem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Man kan ikke forvente at komme ind med det samme.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det kan ske, at jeg må vente, men det er ikke lang tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Absolut forventeligt, da jeg går hos NN.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Relativ kort ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Nogle gange er venteværelset for lille og meget trangt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*På et sygehus vil det altid være de akutte patienter, som kommer i første række, og sådan bør det også være. Derfor er det kun naturligt med ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ventetiden var for lang.*

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



*For lang tid.*

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



*Oftest - men der kan være forsinkelser.*

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



*Jeg synes, venteværelset er for trangt - og man kan høre for meget ved sygeplejerskekontoret.*

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



*Hver gang jeg har været til kontrol og blodprøvetagning, så tager det over en time, inden jeg kan tage hjem igen.*

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



*Til tider lang ventetid, andre gange ikke. Det er svært at forudse, derfor kan aftaler/arbejde efterfølgende være påvirket deraf.*

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



*Nogle gange skal jeg vente 10-15 minutter.*

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



*Få gange har jeg ventet 15-20 minutter. Ellers derunder.*

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



*Der har tit været op til en times ventetid.*

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



*Jeg beder altid om at få morgentider - dette er også altid efterkommet. Passer med mit arbejde.*

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



*Har oplevet op til 1½ times ventetid (ca. to år siden).*

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



*Der har været under en halv time hver gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*For få stole.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Når der har været, er I meget flinke til at orientere om ventetiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Blodprøver gik forholdsvis hurtigt, men ikke lægekonsultationerne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg fik taget/får taget blodprøve hver 6. uge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Der er ikke meget ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Der har været fra en til tre timer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Når man har langt hjem, vil man gerne hjem igen, så det ikke tager hele dagen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg sætter pris på, at lægen giver sig tid til at tale færdig med patienten, så hvis jeg fornemmer, at lægen har tid til at lytte, er det ok med ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Da konsultationerne kan være af forskellig længde, kan der naturligvis opstå mindre forsinkelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

**Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?**



*Så absolut og med fuldt kendskab til mit tilfælde.*

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



*Jeg oplever, at det afhænger af hvilken læge, jeg kommer til. Jeg oplever dog, at det er blevet meget bedre de senere år.*

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



*Hvis det er en ny læge, er det vel ikke så let at være velforbereet.*

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



*Har altid journalen klar.*

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



*Første gang ja. Anden gang nej.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde



*Som forventet.*

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



*Var overrasket, da jeg erfarede, at een læge havde læst journalen.*

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



*Journalen blev lige løbet igennem i starten af konsultationen.*

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



*Min sædvanlige læge, men ikke når man skal ind til nr. 2 og 3.*

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



*Men jeg foretrækker at komme til den samme læge, der hurtigere kan gennemlæse journalen.*

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



*To af lægerne var forberedt. En var ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har været indlagt på andre hospitaler med andre sygdomme, så derfor er det måske svært at følge med.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ikke altid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fordi det var den samme hver gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har fuld forståelse for, at det kan være svært at nå at sætte sig ind i journalen, når der er så kort tid til hver patient - men de er gode til hurtigt at danne sig et overblik.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Meget tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Man havde på fornemmelsen af, at samtalen skulle overståes hurtigst muligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*De skulle alle læse i journalerne, hvad der skete sidste gang, jeg var der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Har oplevet et par gange, at de ikke lige havde fået læst det hele.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Har oplevet, at min journal ikke var til stede. At én læge sagde medicinsk behandling og en anden sagde overhovedet ikke. Så jeg blev i tvivl og usikker.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg kan kun være taknemlig for god behandling og faglig kunnen. Ellers kunne jeg kun gå med svært besvær.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Nogle af lægerne er velforberedte.*

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



*Og imødekommende.*

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



*Jeg har altid følt, at jeg fik den tid, som jeg havde behov for.*

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



*Altid. NN er super!*

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



*Journal og testresultater var læst på forhånd.*

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



*Fordi det ikke var den samme læge som sidst.*

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



*Nogen gange skulle de først læse journalen, når de sad med patienten.*

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



*Helt bestemt. Jeg er meget glad for, at jeg stort set altid kommer ind til den samme læge NN.*

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



*Det har de altid været.*

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



*I de seneste 2-3 år.*









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



*Da jeg kun kommer hos en læge, kender vi efterhånden hinanden godt.*

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



-  *Manglede relevant journal fra anden medicinsk afdeling, hvilket var en ulempe for mig som patient.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Én af lægerne på afdelingen var åbenbart ikke klar over, at jeg havde en depression, og de følger, de har givet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Nogle gange er det tydeligt, at lægen ikke har set i journalen, inden man som patient kaldes ind.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det mener jeg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Det mener jeg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *En læge havde ikke læst i min journal, at jeg har psoriasis, og forklarede mig, at jeg ikke kunne have psoriasis, da jeg jo skulle have psoriasis for at have det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Dette skyldes vel, at der ikke skal læses en frygtelig masse, da de husker mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Man skal selv huske at spørge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Med én undtagelse - så flot nok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Vanskeligt at vurdere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Synes ofte, man selv skal fortælle, hvad der egentlig står i journalen, som om de ikke har tid til at læse den ordentligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg føler, at jeg også selv bør være forberedt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Nogenlunde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Den første læge, jeg har mødt i 1997 var meget velforberedt - resten har altid brugt tid til at læse journalen, mens jeg sad og ventede.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*NN er meget velforberedt og dygtig til at behandle og formidle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde














*De havde altid alle papirerne klar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

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

-  *Der var overskud til lige at høre om forhold, der ikke direkte vedkom mit tilfælde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Nogle gør - andre ikke - der er heldigvis flere som lytter og handler på det, de hører.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Til de fleste tider.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke haft grund til at beklage mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *De udførte ambulantly behandling med det samme (tømning af væske fra knæ).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Første gang ja. Anden gang nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde
-  *Det mener jeg, men med smerteproblemer har man jo virkelig håb om, at de holder fast i en.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Min sædvanlige læge, men ikke de nye uvidende, som ikke havde set mig tidligere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fik altid fuldgældige svar på spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Lægen gav sig god tid til at lytte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Generelt præget af, at de er bagud i tidsplanen. To af lægerne lyttede. En lyttede, men affærdigede mig med almindeligheder.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg har kun mødt forståelse og interesse fra lægerne.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Der er læger, der ikke vil lytte, når det drejer sig om bivirkning af medicin, har prøvet mange slags medicin med negativ virkning.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Lægerne er meget lyttende overfor mine spørgsmål og kommentarer og er også parate til at handle på dem.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Var mest interesseret i at få at vide, hvilken medicin man får.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg har desværre været meget i hospitalsvæsnet, men aldrig andet sted fået så god behandling som her.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Imens de læste journalen.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Det føler jeg. Men de er jo også kun mennesker og det drejer sig om et samspil. Det er dejligt at have kontakt med samme læge og samme kontaktsygeplejerske, så man ikke skal starte forfra.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Ved det sidste besøg virkede det som ren rutine, og jo før jeg gik jo bedre.*












Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Kunne gå lidt stærkt, hvis man havde travlt på afdelingen, så man ikke lige fik sagt alt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

-  *Jeg har altid følt mig godt tilpas - både med spørgsmål og svar!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Besvarede udførligt og tålmodigt såvel store som små spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *NN er en meget dygtig og kompetent læge, som viser stor interesse for sine patienter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Men manglede at spørge grundigt ind til ledsmerter før, under og efter en infektion. For lidt tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *En gang oplevede jeg, at en læge sagde til mig, at det ville blive kompliceret, hvis jeg fik kunstige led, og jeg skulle ikke regne med at komme til at gå af den grund.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *En mandlig læge var meget arrogant og nedladende, hvilket jeg er meget utilfreds med.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Den ene læge, jeg har konsulteret gennem de sidste par år, har svært ved at lytte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Nogle gange kan jeg mærke, at lægen har travlt, så hører han ikke helt, hvad jeg siger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Flere gør, især ved mit første besøg. Men har jo også oplevet det modsatte.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ikke alle sammen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det er min opfattelse, at jeg de seneste gange er blevet taget alvorligt. I opstarten var jeg ikke sikker.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Meget!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Det virker som om, lægerne har for travlt til at lytte. Til tider har nogle af lægerne for meget autoritet!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Sidste gang, jeg var der, fik jeg ikke talt min sag og fik ikke første gang den læge, hvor man bare fik besked på, at der ikke var mere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Den første læge (1997) ja - resten nej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De lyttede altid med interesse til mine spørgsmål og forsøgte altid at besvare dem, så jeg forstod dem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

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



*Venlige, med humør og professionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Det er meget venlige mennesker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De virker meget troværdige - og selvom de har travlt, tager de sig altid tid til både at forklare og give omsorg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Flere ting, jeg fik at vide, viste sig senere ikke at holde stik (vedrørende min sygdom). Det fostrede mistillid til deres kompetencer - sammen med følelsen af blot at skulle afsluttes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Svært at svare på - havde meget travlt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Professionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Altid hjælpsomme og forklarende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Meget vidende og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Plejepersonalet kunne deres fag og var meget venlige.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Tidspressede.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Hvis plejepersonalet er i tvivl, er de hurtige til at finde et personale, der ved noget.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg tror, de er dygtige, men de har for mange arbejdsopgaver.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Meget. Venlige og kompetente til trods for travlheden. Har også været meget imødekommende ved telefonisk henvendelse.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Kompetente.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *De er simpelthen fantastiske. Forstående, lyttende og smilende. Har skrevet et brev til dem og rost dem.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Har aldrig været indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Meget stor faglighed. Åbenhed. Det kunne være ønskeligt med mere information om, hvad jeg selv kan gøre i form af motionsformer, kost og brug af medicinen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Absolut.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *De er gode nok, men de har alt for travlt, så der må man også vente i lang tid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Især den man er knyttet til, men de ved alle, hvad de taler om og giver af råd.*

Respondentens svar: Ja












Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Det er et dygtigt og velkvalificeret personale, altid smilende og venlige, og ikke at forglemme: De samme personer!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



-  *Sygeplejerskerne virker meget stressede og lader nogle gange deres frustration gå ud over patienterne, både telefonisk og ved fremmøde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Flinke og venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Velforberejede, høflige, servicemindedede og absolut med en snert af humor.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Især sygeplejerskerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har absolut ikke noget at klage over. Jeg føler mig i gode hænder på Reumatologisk Ambulatorium.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget støttende personale, som bevirkede, at min tidligere indlæggelse blev behagelig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De er grundige, informerende og omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Her mener jeg sygeplejerskerne i Ambulatoriet - da jeg aldrig har været indlagt på afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en rigtig god snak med en sygeplejerske, inden jeg påbegyndte ny medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er både en urin- samt en blodprøve bortkommet i forløbet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Meget stressede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Har ikke haft så megen kontakt med plejepersonalet i Ambulatoriet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ekstremt søde sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De virker/er meget omsorgsfulde og gode til at informere en.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Personalet er flinke, dygtige og meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Det plejepersonale, jeg har mødt, har altid været hjælpsomme og søde. Jeg har ikke været indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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



*Kun til konsultation - andet forløb ok.*

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



*Aldrig ventetid.*

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



*Prøvetagning.*

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



*Var forberedt på ventetid.*

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



*Blodprøvetagningen kan helt gå i stå.*

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



*Mange ventetider p.g.a. rutinerne.*

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



*Min oplevelse er, at der er meget forskel på ventetiden, afhængig af ugedagen.*

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



*Som regel.*

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




*Men det virkeligt generende er, at der kan gå 2-3 uger før en henvisning til f.eks. røntgen overhovedet bliver indført i journalen, så der kan handles på den. Dette er ikke et lægeligt eller plejepersonaleproblem, men et spørgsmål om utilstrækkelig sekretærbemanding.*

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



*Ved MR scanning havde jeg ikke fået at vide om injektion under scanningen, derfor kom det som en overraskelse.*

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

 *En stor ros til personalet i receptionen . Venlige og omsorgsfulde. De bruger meget tid på at 'finde' lægerne og er tovholdere. Håber, at også de bliver rost og påskønnet. Ikke altid et taknemligt arbejde.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Det er ok at vente - jeg har tid til det.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Blodprøvetagning er en flaskehals, og der sker gennemgående for lidt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Ved røntgen er det helt fint, der skal man aldrig sidde og vente.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *På røntgenafdelingen var der en mega kø, det er ubehageligt, når ventetiden er for lang. Blodprøvetagning på afdelingen er nogle gange kvik, andre gang træg.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Laboranterne kan tage lang tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *I orden, med acceptabel ventetid til røntgen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Alt, hvad der er akut, skal behandles først. Så må vi andre vente, til det bliver vores tur.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Talte i telefon ved undersøgelsen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Der har været ventetid hver gang, jeg skulle have taget blodprøver.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Kort tid ved blodprøvetagning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ventetid ved prøvetagning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Man blev taget fornemt hånd om imens, og de gjorde det, som var muligt for, at jeg kom hurtigere til.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
























*Rimeligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Vi lægfolk kan godt stå lidt usikre overfor, hvad der nu skal ske, og hvordan man skal forholde sig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *God og omhyggelig orientering.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Første gang ja. Anden gang nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde
-  *Ja og nej. Men ved ikke om det var min egen skyld, da jeg havde det skidt grundet anden undersøgelse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg ringede til sygehuset efter modtagelse af journal og fik en god oversættelse uden sure miner.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Flinke og rare sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Ikke af ukendte læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Læger udleverede altid pjecer og gjorde notater. Spørgsmål blev altid fyldestgørende besvaret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Jeg kunne også have spurgt mere.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Har altid modtaget skriftlig information, både med medicinbehandling mm.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

-  *Ikke angående bivirkning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Men jeg spørger også selv - jeg ved ikke om informationerne ville være så grundige, hvis jeg ikke selv spurgte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fik nok mere besked fra personalets side end fra lægerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Både mig og min mand.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ikke om sygdommen, idet lægerne ikke ved, hvad jeg fejler. Svaret er: Vi prøver nu en behandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Svært at vide, hvilke informationer man har brug for - men rart at vide, man altid kan kontakte jer, når man har brug for det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det ville være ønskeligt for mig, om der kunne afsættes mere tid til sygeplejerskekonsultation. De har en stor faglig ekspertise, men er for trængte i tiden. Bare 15 minutter hvor mange tvivlsspørgsmål kunne afhjælpes. Angsten for fremtiden!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, man sommetider føler, at man kun er et nummer i systemet derude.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at personalet gør et godt stykke arbejde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Men kunne måske godt bruge noget mere skriftligt materiale eller beskrivelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Aldrig spurgt dem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det, jeg spurgte om, fik jeg svar på.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Og jeg ved, at jeg er velkommen til at spørge igen og igen. Søger også selv information i Gigtforeningen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det synes jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Overhovedet ikke - jeg vurderer, at der var tale om en alt for hurtig diagnose. Han besluttede at få den revurderet - ellers klage.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Især når jeg selv er opsøgende. Det er min erfaring, at jeg selv skal sørge for at følge op mht. undersøgelse mv. og bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Spørgsmålene kom ofte, når jeg kom hjem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Lægerne har for lidt tid til at gå i dybden angående symptomer. De forskellige læger giver forskellig information!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ikke sidste gang. Det var en kvindelig læge, det ødelagde alt det gode, andre læger havde bygget op af tillid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde




*Jeg har måttet fortælle, hvilke bivirkninger, jeg havde.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



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

 *Diagnosen lød på gigt. Smertebehandling med heraf følgende maveproblemer. En MR-scanning har nu afsløret, at der (også?) er tale om en anden lidelse.*

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

 *Sygeplejerskerne sagde tit det modsatte af lægen.*

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

 *Har talt med samme person.*


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

 *Ambulatoriet er en banegård.*


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

 *Ikke altid.*

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

 *Lægerne kom med forskellige diagnoser. Særligt en oplevede jeg ikke tog mig alvorligt.*


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

 *Da jeg altid har fået informationer på skrift har jeg ikke oplevet noget forskelligt.*


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

 *Ikke altid, da der er forskellige meninger om behandling.*










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

 *Selvom det ikke var min kontaktsygeplejerske, jeg kom i kontakt med, vidste alle helheden. Jeg fik mange gode råd også telefonisk.*

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

 *Enighed om muskel/ledsmerter. Det har jeg fortalt dem, at jeg har. Mit indtryk er, at lægerne ikke ved, hvad de skal gøre ved det.*

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

-  *Har kun talt med få - min læge og en fysioterapeut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Alle er velorienterede og ser også efter i journalen, hvis de er i tvivl.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *For mig er det som om, at de ansatte forstår hinanden uden mange ord - et godt team.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Virker nogle gange til, at lægerne har meget forskellige opfattelser af de forskellige medicinmuligheder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Helt bestemt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Har ikke talt med nogen specielt udover lægen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Har talt med den samme person næsten hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at det er et stort problem, at man ikke har samme læge under forløbet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *En gang fik jeg at vide, at jeg havde gigt i en finger, da jeg kom og skulle have svar på røntgen af nakke og ryg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**



*Ja, men set i bakspejlet er der en fare for at blive sat i bås.*

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



*Så absolut!*

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



*Jeg føler nok, at der er meget fokus på medicin, kunne ønske flere valgmuligheder. Behandling er meget fastlåst.*

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



*Jeg fik på et tidspunkt et akut problem, og da jeg ringede til Ambulatoriet, fik jeg at vide, at lægen ville ringe tilbage om fem minutter. Men det gjorde han ikke!*

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



*Får ingen behandling.*

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



*Jeg ønsker mig en blanding af medicin og f.eks. kost - i mit tilfælde i forhold til psoriasis-gigt. Jeg oplever, at det at få medicin er en passiv tilstand - det kunne være godt, hvis der også kunne bydes ind med en aktiv forholden sig til sin sygdom - diætist/fysioterapi!*

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



*De har gjort, hvad de kunne. 'Tror jeg'.*

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



*Når der bliver lyttet og forklaret - tydeligvis interesseret.*

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














*Meget tilfreds.*

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



*Man blev ved med udredning, til der var resultat.*

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

-  *Det har gået lidt op og ned med min sygdom, så indimellem har jeg ikke været smertedækket nok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Den kunne godt være bedre. Der går for lang tid mellem kontrolbesøg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ovenud tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Helt bestemt. Der bliver taget meget hånd om ens sygdom og person.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi behandling (piller) indtil nu ikke hjælper. Det bliver kun værre.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Medicin holder mig nogenlunde smertefri.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Får taget regelmæssige blodprøver. Jeg holder selv øje med blodprøvesvar via sundhed.dk, hvor jeg har oprettet et brugerid. Det giver tryghed for mig. Evt. et råd til andre?*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Var for længe om at stille den endelige diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Det er forskellige fra læge til læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er altid hjælpsomhed, straks man ringer om problemer, og man kan få en tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig velbehandlet - har fået et 'næsten' normalt liv igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Effektiv, professionel håndtering på alle niveauer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg kan altid kontakte dem, hvis der er noget. Det er jeg bare ikke god til. Jeg regner med, at det nok går over igen, så derfor vil jeg ikke bruge deres tid. Flere kontrolcheck ønskeligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Meget tilfreds. Jeg føler, at jeg er i gode hænder på Reumatologisk Ambulatorium.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har stadig voldsomme smerter i begge mine fødder til trods for mange blokader og medicinsk behandling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Al for hurtig diagnose. Behandling med medicinsk plan. Bør vurderes ud fra aktuelle symptomer og generel sygehistorie.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*I og med at jeg har konsulteret forskellige læger, har der været forskellige forslag til dele af behandlinger, hvorfor jeg selv har måtte 'sortere'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik nogen gode tabletter, men har ondt igen nu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Mit sygdomsforløb er stabilt, så det er begrænset, hvad kontakter jeg egentlig har.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg kan ikke forstå, man er så længe om at skrive journal - det er utrygt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg føler, at lægerne er kompetente, men den manglende tid til patienten/mig skaber uro og stress.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




*Vil gerne have mere information og hjælp til at komme videre.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

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

-  *Det er ikke længere lægens bord.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Er patientgruppe 2 - elv læge. Min praktiserende læge informeres.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *For mig at se noget nær perfekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg oplever intet samarbejde men heller ingen problemer. Det er to forskellige steder.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Men det er ikke Ambulatoriets skyld.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Med hensyn til min sygdom har al kontakt været mellem sygehuset og mig. De har på dette punkt erstattet min egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De gange, der har været et akut udbrud, har de altid fundet en tid indenfor to timer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Hurtig reaktion, når egen læge har henvist akut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Egen læge fik kun besked om medicinord. Efter jeg ringede til Ambulatoriet og bad dem sende det til ham.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Min læge har fået besked efter hver kontakt med afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det er ikke altid min læge får at vide, at der er lavet ændringer.*

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



*Jeg har selv på anmodning fået kopi af min journal og har på det grundlag talt med min praktiserende læge.*

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



*Alle blodprøvesvar havde min egen læge et par dage efter.*

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



*Jeg ved ikke om der har været nogen.*

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



*Har ikke fornemmet nogen form for samarbejde. Så længe man er i et forløb med egen læge intet. Det skal man selv bede Ambulatoriet om - venligst send besked til egen læge. Husk, at når man er syg er overskuddet lig nu. Smerterne, træthed og frygten for fremtiden kan tage kampånden fra den kampløstne. Så er det godt, at jeg har kunnet ringe til min kontaktsygeplejerske og græde lidt - hun er dog tidspresset og som syg vil jeg ikke være til ulejlighed.*

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



*Så vidt jeg ved, den efterkontrol, der skulle være, var ok.*

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



*Sender ikke altid information til min egen læge om blodprøver osv.*

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



*Manglende besked til praktiserende læge vedrørende prøver.*

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



*Min læge mener, det ikke helt hører under ham.*


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




*Jeg går nede ved jer. Min læge får besked, hvis der er noget.*

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




 *Jeg har ikke rigtig brugt min egen læge vedrørende min gigtsygdom. Det føles meget bedre at tale med afdelingen om eventuelle problemer. Hvis jeg havde været ved egen læge vedrørende min gig, vælger han gerne at sige - vi ser tiden lidt an! Hvad kan jeg bruge det til? Så er afdelingen på sygehuset helt i top, her får jeg ikke en sludder for en sladder.*


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

 *Det er et ambulatorium, man som patient er lidt stolt af. NN kan ikke måles eller sammenlignes med de andre læger - han er helt unik.*


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

 *Henvisning blev væk i systemet 1. gang. Måtte gentages. Opfølgning glimrende. 11 tal med pil op.*


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

 *Har næsten ingen kontakt med egen læge desangående - kun receptfornyelse, som klares pr. sekretær.*


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

 *Ikke altid - især faxen er et problem. Det fra min egen læge bliver ikke altid læst rettidigt.*

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

 *Det er super, at man kan få taget blodprøver ved egen læge. Det sparer meget tid og kørsel. Ambulatoriets telefontid kunne godt være længere. Ofte er det svært at komme i kontakt med ens kontaktsygeplejerske. Den personlige behandling er dog god, når man først har fået kontakt.*

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

 *Ingen kontakt med min egen læge i sygdomsperioden.*

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

 *Lægen undrede sig også over den hurtige diagnose og mener, at den er fejlvurderet.*

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

 *Kunne godt tænke mig en mere fyldestgørende orientering fra Ambulatoriets side.*

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



*Jeg startede på Ambulatoriet i februar. Kom fra privatpraktiserende reumatolog.*

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



*Der er næsten ingen kontakt.*

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



*Min læge kan ikke forstå, han ikke får besked fra hospitalet. Jeg beder jo om medicin hos ham, så han vil gerne vide, hvad jeg fejler.*

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



*Ingen kontakt.*

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



*Der gik lang tid inden min læge kunne se, at jeg var i behandling.*

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



*Kontakten skønnes at have været af begrænset karakter.*

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



*Så vidt jeg ved.*

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



*Der har ikke været kontakt mellem egen læge og afdelingen, hvad jeg ved!*

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



*Jeg har ikke megen kontakt med egen læge.*

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



*Der har ikke været nogen. Har jeg været hos lægen, er der ikke blevet sagt, at han har hørt fra hospitalet. Og jeg har spurgt - svaret er nåh ja.*

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



*Jeg ved ikke, hvor fejlen ligger, måske ved min egen læge?*

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




*Ingen opfølgning ved egen læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

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

 *Plejepersonalet er utroligt lyttende og gode til at finde tid hos en læge hvis påkrævet. Men kun en enkelt læge har de sidste to år gjort noget for min sygdom. De andre er ikke engagerede eller forberedt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Har som beskrevet været lidt diffus over diagnosen, men kun mødt kompetente personer - og trods alt viljen til at prøve nye veje.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Jeg synes generelt, at personalet virker kompetent, og jeg er specielt imponeret over sygeplejerskerne, som trods et enormt pres evner at bevare roen og smiler. Der er for meget ventetid, når man har en tid, og det er et stort irritationsmoment, at man altid møder forskellige læger, som ikke kender sygdomsforløbet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Generel tilfredshed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg er tilbudt kontakt med forholdsvis langt mellemrum, men jeg kan ringe ved spørgsmål med henblik på 'halvakut' behandling.*

*Det giver tryghed. Mange situationer klarer jeg selv.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg altid har mødt venlighed, interesse og kvalificeret behandling, både under mit ophold på sengeafdelingen og senere ved kontakterne med Ambulatoriet. Jeg er nu, efter gradvis nedtrapning af diverse tabletter, helt fri af medicin og helt fri for gener og symptomer.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Jeg fik ikke nogen afklaring på noget og er bare blevet afsluttet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg er meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Måske lidt mere oplysning om træning af musklerne.*

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



*Fordi jeg nu ved, hvad jeg fejler og ikke længere føler mig som en hypokonder.*

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



*Der er en venlig atmosfære, en dygtig faglighed og et imødekommende personale. Jeg savner et ordenligt venterum med nogle gode stole og noget læsestof.*

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



*Fordi jeg synes, at lægerne virker meget dygtige og professionelle.*

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



*Det er meget svært at få telefonisk kontakt med afdelingens Ambulatorie.*

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



*Jeg har i det store og hele været godt tilfreds, og hvis der har været ventetid, har det været pga. travlhed. Personalet er altid venligt og imødekommende.*

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



*Kun talt med én læge - godt.*

*Skulle henvises til NN for at få lavet undersøgelser. Ringede til vedkommende efter seks uger, hvor det viste sig at min journal ikke var skrevet, så henvisninger var ikke blevet sendt, hvilket var absolut for dårligt.*

*Fik besked om at komme om tre måneder. Tiderne er ofte forsinket med 1-2 måneder. Ved telefonisk kontakt får jeg dog nemt en tid - burde fungere af sig selv.*

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



*Bliver godt modtaget af alle - sekretærer, laboranter, sygeplejersker og skiftende læger.*

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



*Jeg følte, at man tyede til de lette svar - hvilket senere blev bekræftet (da de var forkerte!).*

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



*Kunne godt tænke mig kontakt ca. ½-1 år efter. Hvad nu, er det bedre/dårligere, kan der nu gøres noget?*

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



*Føler sig i gode hænder hos alle.*

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



*Jeg har følt mig utrolig godt behandlet med en fast læge - og med mulighed for at ringe akut og få en tid. Men jeg drømmer stadig om medicin i samspil med andre måder at være symptombeholdende på.*

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



*Alle var søde og tålmodige. Ordningen med, at patienterne får en sygeplejerske som kontaktperson, er en utrolig god idé.*

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



*Fordi jeg kommer til i rimelig tid og får svar på mine spørgsmål.*

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



*Får et navn, som kan kontaktes, men når man skal kontakte, er det værre end Telia - rundt og rundt.*

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



*Ambulatoriets personale gør et godt stykke arbejde. Måske er ventetiden til tider for lang.*

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



*Tilfredshed.*

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



*Fordi jeg får den behandling og information, jeg har brug for.*

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




*Har været 'kunde' siden 1967 og aldrig følt mig dårligt behandlet.*

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




*Det kunne have været fem stjerner, hvis der engang imellem ikke sad en brovtende person og tog blodprøver. Alle andre er flinke og rare.*


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

 *Fordi jeg normalt er tryk ved, hvad der bliver forklaret og gjort. Mener dog, at jeg for tit til nye læger skal forklare, hvad min status i giftforløbet er, og hvad jeg har af problemer nu og her.*

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


 *Samarbejdet mellem giftambulatoriets læger, eksterne læger på andre sygehuse, samt egen praktiserende læge skulle optimeres bedre, så man undgår for lang ventetid, før man kan få den egentlige behandling, der er behov for!*

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


 *Sygeplejersker og læger er kompetente og altid parate til at besvare spørgsmål (også telefonisk).*

*Personalet er usædvanlig venlige og imødekommende.  
God og venlig atmosfære.*

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

 *Den lægelig kontakt har været perfekt. Sekretærernes serviceniveau er måske hæmmet af ikke tidssvarende IT-muligheder. De virker stressede og afvisende.*

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

 *Dygtige og kompetente læger (to af dem). En virkede uinteresset. Undres over, at udredning skal tage fem måneder. Hvorfor ikke udrede hurtigt og sende patienter videre i systemet eller afslutte?*











*Undrer mig over rutiner i Ambulatoriet. Rutiner, der for mig at se koster unødvendig tid.  
Ex. 1: Læge kan se blodprøvesvar på Labka, men bestiller ikke nye via Labka. Rutinen er, at lægen skriver bestilling af blodprøver på et stykke papir. Patienten afleverer dette til sygeplejersken. Sygeplejersken bestiller blodprøver via Labka.*

*Ex. 2. Ny tid hos læge. Lægen skriver på et stykke papir, at patienten skal komme igen om f.eks. tre måneder. Patienten afleverer denne seddel til sygeplejersken og får tilsendt brev med ny tid. Hvorfor ikke lave aftale om næste samtale direkte? I sparer penge på papir og porto. Endvidere risikerer I ikke, at patienter udebliver/aflyser, hvis aftalen laves, hvor tidspunktet også passer patienten.*


*Tid mellem aftaler. Læge gav besked om, at jeg skulle have ny tid om tre måneder (til udredning). Jeg får at vide af sygeplejersken, at ventiden fordobles - dvs. til seks måneder pga. travlhed. Da jeg protesterer og argumenterer fastholdes næste tid til tre måneder.*

*Hvorfor ikke have en 'udredningsklinik' i Ambulatoriet? Det kunne måske på sigt give færre patienter. Patienter, der afsluttes eller henvises til andre steder. Som patient ville det være positivt. For personalet kunne det måske medføre mindre stress.*

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

-  *I det store er jeg godt tilfreds. Jeg møder altid et venligt personale og nogle læger, der lytter og har forståelse for min sygdom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi de gør det så godt, de kan. Da der tit er travlhed og det er sommetider svært at komme igennem telefonisk. Men de prøver at tage den tid, en samtale tager.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg har fået en god behandling. Jeg har fået opereret en protese ind i højre albue.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *De personer, jeg har været i kontakt med, har været rigtig søde og rare.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er for meget ventetid. Kontaktsygeplejerskeordningen fungerer ikke. Har selv skullet ringe for at blive kaldt ind - venter faktisk nu på indkaldelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg er godt tilfreds med Ambulatoriet - selvom der kan gå lidt lang tid mellem lægekonsultationerne, men man kan altid få en akut tid, hvis man har behov for det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har fået en god oplevelse af at være både i Ambulatoriet og på sengeafsnittet. Der er et godt personale og jeg følte, de havde en stor interesse for hver enkelt patient.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, det er rigtig, det jeg har gjort.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke noget at udsætte på læger og personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand
-  *Jeg har altid følt mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde




 *Bortset fra journalskrivningsproblemer har jeg fået en udmærket behandling. Det er mit indtryk, at der generelt er for lidt tid/underbemandet, men det er jo ikke lægernes/plejepersonalets skyld.*


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

 *Fordi jeg ved hvert besøg har kunnet tale med den samme læge. Det er meget positivt!*

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

 *Jeg har fået en enestående god behandling på Ambulatoriet og på afdelingen, da jeg var indlagt. Og det var fra ALLE, jeg mødte imødekommenhed, forståelse, god vilje og hjælpsomhed. TAK - TAK.*


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

 *Trods det, at jeg ikke kunne blive behandlet af den samme læge, var jeg tilfreds.*


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

 *Altid god behandling og altid svar på, hvad man spørger om.*


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

 *Hver gang samme læge og erfarent personale. Jeg føler mig hørt og forstået samt utrolig godt behandlet. Jeg har fornemmelsen af, at afdelingen er til for mig og ikke omvendt.*


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

 *For det enestående plejepersonale. Altid smil og gode råd. Lægerne kunne godt udvise lidt mere interesse for patienterne - og give lidt mere tid til at tale med dem (lytte lidt mere).*


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

 *Flinkt personale og læger.*

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


 *De er venlige, og man snakker med alle de læger, man skal til kontrol ved, og de forstår ens skavanker.*

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

 *I gennemsnit går der 50% længere tid før man får en tid end lovet - og det kun, hvis man selv presser på. 4-5 forskellige læger i et forløb er ikke godt nok. Generelt har man et indtryk af, at der altid er travlt på afdelingen, hvilket ikke er godt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

 *Vi er kun blevet mødt af læge og sygeplejersker, der virkelig har været enestående til at takle datter, der 'tilses' med psykisk handicap og alt hvad det indebærer, samt virkelig gjort alt for at hun skulle føle sig værdsat og formået at få hende til at forstå sin gigt/bindevævssygdom trods hendes handicap.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg indtil videre har været godt tilfreds med at komme i Reumatologisk Ambulatorium!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi både ved indlæggelsen og kontrol i Ambulatoriet, når der kommer akutte smerter, får man en tid indenfor få dage og bliver behandlet. Og det næsten altid af nogle bestemte læger. Man får også hjælp af ens kontaktsygeplejerske, når der er brug for det.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg har indtryk af at afdelingen fungerer godt og alle ansatte er professionelle.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Fordi generelt er det et godt indtryk, man får på afdelingen. Smilende og venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg har fået en god behandling af personalet og den korte ventetid, de gange jeg har været indlagt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *I betragtning af hvor mange patienter og få læger, der er på afdelingen, klarer de det godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Det skyldes læge NN og sygeplejerske NN.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*God behandling.*

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



*Altid hjælpsomme, når der er behov, altid meget venlige.*

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



*Er godt tilfreds.*

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



*Fordi mit indtryk af Reumatologisk Ambulatorium er et venligt og imødekommende sted.*

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



*Personalet har meget at lave.*

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



*Godt personale, som er søde og forstående. Jeg føler mig tryk og i gode hænder.*

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



*Personalet er altid imødekommende og ingen unødigt ventetid på de spørgsmål, man måtte have.*

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



*Fordi jeg er meget godt behandlet af jer, og det skal I have tak for. Hilsen til alle.*

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



*Alle på afdelingen er søde og rare, men det ville være betryggende, hvis det var den samme læge, man talte med hver gang.*

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



*Pga. hurtig tilsigelse til akut behandling og venlig betjening.*

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



*Føler, at jeg er blevet taget alvorligt. God støtte og stor faglighed. Har haft brug for akutte tider - fået disse og endda stor tilfredshed med, at de kunne placeres, så det ikke bevirkede fravær fra job. Meget vigtigt, når det drejer sig om kronisk sygdom. God vejledning for ægtefælle. Herligt, at der står en dør åben. Der hersker venlighed og munter stemning.*

*Har ventet i nu tre måneder på tid for næste kontrolbesøg. Kan tiderne ikke komme noget før ud. Så slipper I for, at jeg skal ringe, og jeg føler tryghed i form af, at der er styr på det.*

*Ofte ligger journal for lang tid på 'bånd', så ved ingen noget. Presset på sekretærgruppen må være enormt.*

*Tak. Venlig hilsen en patient.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har kun positive ting at fortælle om min situation. Alle har været søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Imødekommende, venlig atmosfære over hele afdelingen, yderst hjælpsomme i alle led. En 'smilende' afdeling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Få et bedre venteværelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Trods klare indikationer på, hvad jeg fejlede, gik der for lang tid inden diagnosen blev endelig givet. NB. Fire læger havde på skift set sygdomsbilledet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*For god og venlig behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Fordi jeg ingen grund har til utilfredshed eller klage.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Kompetent, smilende og sødt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes, de fortjener fire stjerner. Bare jeg kunne finde en parkeringsplads. Ofte for langt at gå. Afdelingen er ok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Har været tilfreds og kun mødt venlige mennesker.*

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



*Alle er søde og hjælpsomme.*

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



*God vejledning fra plejepersonalet. For få læger!*

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



*Fordi alle virker til at gøre deres bedste og alle har tid - derfor opstår ventetiden.*

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



*Fordi jeg føler mig velkommen og godt behandlet, men I mangler folk.*

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



*Nogle af lægerne er ok, men der er også nogle, der intet kan. Så er der alt for lang ventetid.*

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



*Jeg synes, jeg er blevet behandlet professionelt og effektivt.*

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



*Man føler sig aldrig til besvær, hvad enten man ringer eller kommer i utide. Man har sin egen medarbejder, som alle dog kan afløse fuldt tilfredsstillende. Alle er utroligt flinke og har tid til at tale med os. Vi ser aldrig, at de har travlt.*

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



*Jeg er blevet godt behandlet, og alle var meget gode til at informere mig om, hvad jeg kunne forvente.*

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



*Fordi man har for mange forskellige læger.*

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



*Jeg har været i berøring med andre afdelinger i andre sammenhænge, og jeg har aldrig mødt andre afdelinger med det samme personale og læger - det er helt unikt. En stor betrykkelse.*

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



*Jeg er utrolig tilfreds med min læge NN. Hun fortjener 5 stjerner, men desværre har jeg også oplevet meget uvenlige (men også meget forstående) sygeplejersker. Derfor er det svært at vurdere.*

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



*Generelt kun ros til afdelingen.*

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



*En udsøgt venlig og kompetent behandling, som til fulde gav et positivt resultat.*

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



*Dårligt: Fordi det er mit indtryk, at der er for få personer til for meget arbejde. Jeg kunne godt bruge lidt flere konsultationer.*

*Godt: 10 stjerner til personalet for den venlighed, man altid bliver mødt med trods travlhed.*

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



*Ventetiden er dårlig, gør en mere nervøs, når man venter.*

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



*Havde en positiv oplevelse der.*

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




*Personalet har med kort ventetid skaffet en lægetid, er altid venlige og har tid.*

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




*Synes, at jeg bliver behandlet godt på afdelingen. Specielt sygeplejerskerne er søde og venlige!*


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

 *Venteværelset er langt og smalt. Bærer tydeligt præg af den gang, det er. Måske bedre at lave venteværelse i et af undersøgelsesrummene. Udstilling med de nye forskningsprodukter/resultater.*


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

 *Jeg er godt tilfreds med min behandling på Reumatologisk Ambulatorium. Er meget glad for min læge - og føler mig i sikre hænder under hans behandling. Muligheden for at komme i kontakt med sygeplejerskerne/lægen i telefontiden er dog vanskelig.*


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

 *Jeg vil bemærke, at jeg ved min sidste samtale med NN efter scanning osv. blev frarådet operation, da det var et stort kirurgisk indgreb og jeg pga. min alder ikke ville få det bedre. Det kalder jeg ærlig snak.*


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

 *Fordi afdelingen er rigtig godt. Jeg har ikke givet fem stjerner, fordi jeg synes, at ventetiden er for lang.*


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

 *Sygeplejerskerne er helt enestående. Lægerne er også i orden - problemet er bare, at det næsten altid er en ny læge, man skal ind til. (jeg har været patient i snart 15 år).*


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

 *Hvis ventetiden ikke var så lang nogen gange, så ville jeg have givet mere.*


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

 *Fordi der kan være ventetider, men i de mange år der er gået, er det i det store hele gået over til ren rutine.*

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

 *Godt fordi det ikke var helt dårligt - og dårligt fordi hele konsultationen tog udgangspunkt i en diagnose, som lægen selv nævnte som 'udelukkelsesdiagnose' - alt for overfladisk efter min mening.*

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

 *Venteværelse kedeligt! Ældgamle blade for kvinder. Lav et hyggeligt rum, hvor der ikke går personale igennem. Med nye aviser.*

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



*Er godt tilfreds.*

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



*Jeg kan godt selv finde ud af at tage piller, når det er rigtig slemt i ryggen. Jeg havde håbet på en MR-scanning.*

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



*Ventetiden i Ambulatoriet er lang, og det er træls at bruge en hel formiddag på hospitalet bare pga. en kontrol.*

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



*Plejepersonalet var enestående, men mit besøg ved den arrogante mandlige læge bevirker, at jeg til dels er utilfreds.*

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



*Jeg er ikke i tvivl om afdelingers ekspertise. Det er dygtige læger/plejepersonaler, der er ansat. Jeg har indtryk af, at presset er for stort på Ambulatoriet (stor arbejdsbyrde). Der skal bevilges flere penge/stillinger til sundhedsvæsenet.*

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



*Normalt går det fint, nogle gange er der lidt ventetid.*

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



*Det gør jeg, fordi jeg synes, at Reumatologisk Ambulatorium er enestående. Jeg har siden 1997 haft kontakt til Reumatologisk, og det har været meget positivt.*

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



*Jeg er stort set tilfreds med afdelingen.*

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



*Sygeplejerskerne er meget omsorgsfulde og grundige og lyttende. Det kan være et problem at komme i snak med en sygeplejerske - både pr. telefon og ved fremmøde. De virker som om, de har meget travlt, når de både skal passe telefon og udstede nye tider. Problem, når man har travlt og skal videre på arbejde.*

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



*Jeg har altid fået en tid samme uge, hvis jeg har haft brug for det.*

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





*Har fået god behandling af læge og plejere.*

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



*Jeg har altid fået en tid hos en læge, efter jeg har ringet til sygeplejerskekontoret.*

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



*Det er kvalificeret personale. Det fungerede godt med hensyn til indkaldelser og svar på diverse undersøgelser.*

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



*Jeg er rigtig godt tilfreds, men alting kan vel blive bedre. Personligt er jeg heller ikke den, der altid ser det negative i f.eks. ventetider. Tænk men vid - ting tager tid.*

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



*Piger er altid så søde og venlige at tale med og har tid til det.*

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



*Langt symptomforløb, mange læger og ikke indtryk af seriøs overdragelse. Men har på det seneste virket professionelt! Sygehuset generelt har ekstremt dårlige parkeringsforhold.*

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



*Fordi fagligheden er høj - plads til omsorg/medmenneskelighed.*

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



*De har en god kontakt mellem min læge og jeres.*

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



*Oplever, at der er et godt teamarbejde med de forskellige plejegrupper.*

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



*Ved ikke, men jeg er yderst tilfreds.*

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



*Jeg har fået en fast læge. Det er rigtig godt.*

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



*Den menneskelige kontakt er god, men det fornemmes, der er for lidt tid.*

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



*Jeg har indtil nu kun været der en gang - derfor svært at svare.*

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



*Det er et rart sted at komme, og der er en god tone.*

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



*Har kun mødt en utrolig velvilje, imødekommenhed og kompetence hos læge og sygeplejersker/fysioterapeut.*

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



*Pga. manglende informationer om medicin og om min sygdom. For lang ventetid på røntgen og andre undersøgelser.*

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



*Fordi I gør, hvad I kan! Sygeplejerskerne er utroligt søde og venlige.*

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



*Tilfreds.*

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



*Trods travlhed giver personalet sig altid tid. Når et led har 'drillet' findes der hurtigt et 'bud' på arbejdsgangen. Møder altid venlige sygeplejersker og læger!*

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



*Er blevet behandlet så godt, som jeg mener, der er tid mm. til. Er meget tilfreds.*

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



*Det er for vekslende mellem de gode og dårlige oplevelser på afdelingen. Læger og personalet har for travlt!*

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



*Jeg giver Århus Sygehus ros, fordi jeg har fået en fin behandling og medicinen har hjulpet mig til et bedre liv.*

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



*Fordi jeg synes, at reumatologer er mere bevidste om patientens mentale tilstand som indgår i helheden. Jeg kommer også på andre afdelinger. Derfor.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Afdelingen er enestående. Der mangler en stue, patienter kan sidde i om dagen i stedet for en kølig gang. Vi har gigt, og så synes jeg at sengene er meget dårlige. Der var få, der var gode.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Lyt til patienten. Lad være med at bruge tid på at journallæsning i patientens tid. Lad være med at fortælle patienten, at der er nogen, der har det værre. Bedre formidling mellem hospital og egen læge. Nogle ved godt, hvilke undersøgelser, de kunne tænke sig. Behandl patienter ordentligt, der fravælger noget af medicinen.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har i de mange år, hvor jeg er kommet på afdelingen, altid følt mig meget tryk og har fået en ualmindelig god orientering og rådgivning om mine gigtsygdomme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Jeg har været indlagt på sengeafdelingen mange gange, og det synes jeg er helt i top.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Fordi jeg er yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Dygtige læger, søde sygeplejersker. For lang ventetid ved blodprøver, laboranterne snakker, før de tager patienterne. God patientkontakt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har gigt og føler mig låst i min krop. Så er det dejligt at være indlagt på en afdeling, hvor alle pusler om mig på kærligste måde, så jeg rejser hjem med ny energi.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Personalet virker kompetent. De fysiske omgivelser er forfærdelige. Den lange gang er ikke særlig hyggelig at vente i.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*For mange forskellige læger, en ny hver gang. For lang ventetid, ellers godt nok.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

