

Gynækologisk Ambulatorium  
Silkeborg Centralsygehus

4. runde



Gynækologisk Ambulatorium

Silkeborg Centralsygehus

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

September 2006

Bestillingsnr. 746

# 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 ambula-  
torium 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, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

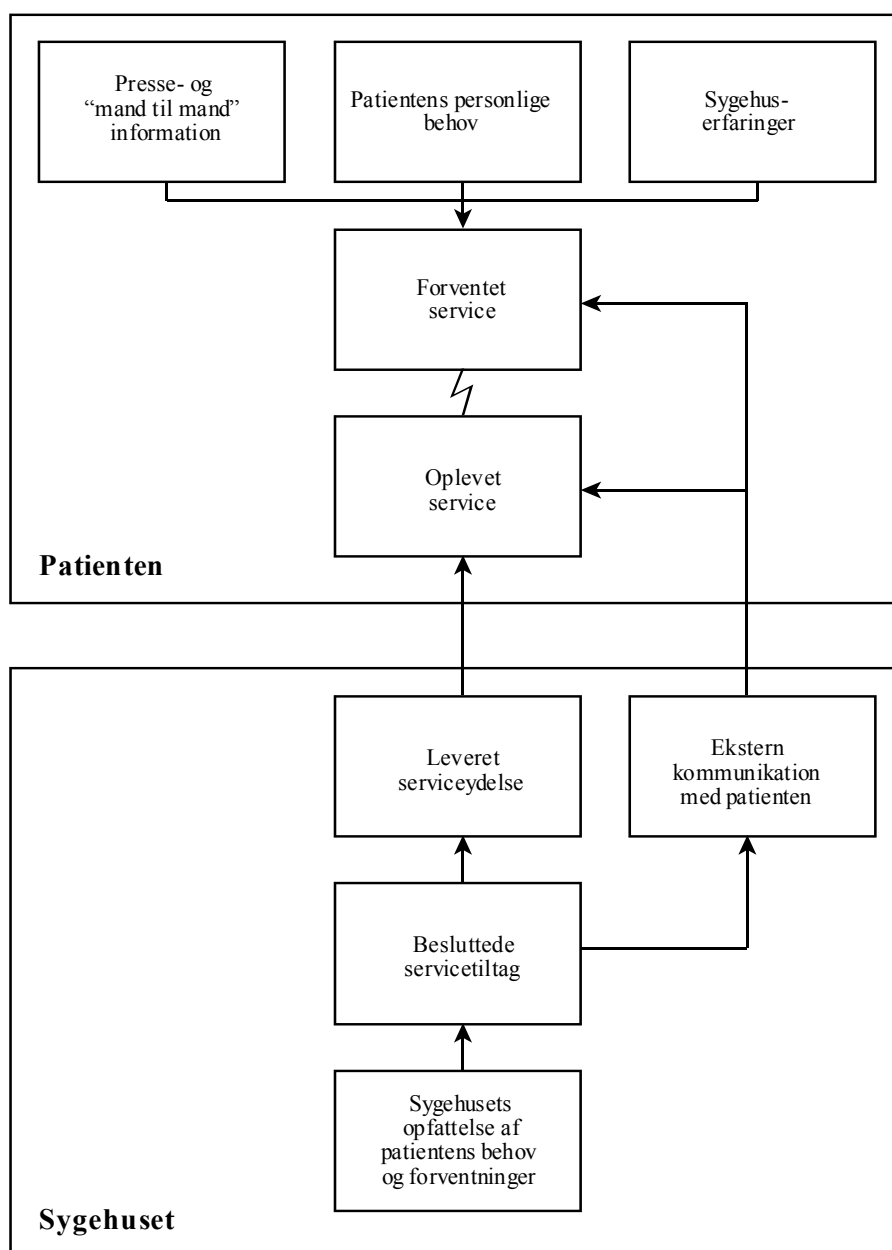
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

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



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

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

## Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

## Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

## Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

<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> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<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  
Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Gynækologi
Antal indlagte	1.850
Heraf akut indlagte	703
Heraf planlagte	1147
Gennemsnitligt antal sengedage	2,9
Belægningsprocent	80
Antal senge	32 (heraf 9 gyn. senge*)
Enestuer	1
Tomandsstuer	4
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	5.709
Antal ambulatorier	1 (4 stuer)
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	15*
Plejepersonalestillinger	41*
Lægeseekretærstillinger	- **
Samlet budgetramme	23.750 millioner
Statistik år	2005

\* Budget, stillinger og senge er en integreret del af Gynækologisk / Obstetrisk afdeling.

\*\* Fælles lægesekretariat med kirurgisk afdeling i alt 22 lægesekretærer

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger



# 1. Om afdelingen

**Afdelingens speciale** Afdelingen er en specialeafdeling for kvindesygdomme og fødsels-hjælp.  
Nogle af hovedområderne er behandling af barnløse, kvinder med blødningsforstyrrelser, svulster inkl. kræft i underlivet, vandladningsproblemer, graviditet og fødsel.

**Henvisning af patienter** Afdelingen modtager patienter efter henvisning fra praktiserende læger i gynækologi og almen medicin, fra jordmoderkonsultationer og sygehusets skadestue.

I det gynækologiske ambulatorium har praktiserende læger mulighed for at henvise kvinder til undersøgelse for akut truende abort.

Patienterne kommer hovedsageligt fra optageområdet, men der modtages også en del patienter fra de nærmest liggende to amter.

**Organisering** Afdelingen består af en kombineret svangre- og barselsafdeling med 17 senge og tilhørende vugger, et familieafsnit med 5 værelser, samt et gynækologisk afsnit med 9 senge. Alle afsnit har døgnåben ugens 7 dage.

Herudover er der en døgnåben fødegang med en modtagestue, en hvilestue og 4 fødestuer.

Afdelingen har tillige et stort ambulatorium med 4 stuer, alle med moderne scanningsapparatur. Afdelingens operationskapacitet omfatter én stue dagligt på sygehusets store operationsgang, samt to stuer om ugen i det dagkirurgiske afsnit.

Afdelingsledelsen består af en ledende overlæge, en cheffjordmoder og en oversygeplejerske, hvor sidstnævnte dækker både det gynækologiske/obstetriske og parenkymkirurgiske speciale.

Afdelingens øvrige ledere består af 7 overlæger og 2 afdelings-sygeplejersker.

Det gynækologiske ambulatorium er åbent 5 dage om ugen. Herudover har afdelingen ambulatorium i Skanderborg Sundhedscenter 2 dage om ugen.

Specialuddannede jordmødre udfører dagligt screening af gravide for nakkefold og misdannelser. En overlæge og inkontinenssygeplejerske varetager funktionen vedr. kvinder med ufrivillig vandladning. Alle scanninger via skeden foregår i gynækologisk ambulatorium og ikke i røntgenafdelingen.

Både ambulatoriefaciliteter og sekretærfunktioner deles med Parenkymkirurgisk afdeling.

Afdelingen er bemanded med en lægefaglig specialist døgnet rundt. Der er således to læger i vagt hvert døgn, hvor den ene er specialist og den anden er under speciallægeuddannelse enten indenfor afdelingens speciale, som sideuddannelse eller til almen praksis.

**Samarbejdspartnere** Der er etableret et velfungerende samarbejde på en række områder. Der samarbejdes således med jordmoderkonsultationer, sundhedsplejersker, pædiatriske og gynækologiske afdelinger på hhv. Randers Centralsygehus og Århus Universitetshospital, almen praksis, praktiserende speciallæger, sygehusets interne medicinske afdeling og serviceafdelinger, patologiske og genetiske institutter m.fl.

Skejby Sygehus varetager landsdelsfunktionerne for Silkeborg Centralsygehus.

**Udviklingsområder** Igennem de seneste år er der sket en stor stigning i afdelingens ambulante undersøgelser og behandlinger, hvilket afspejler den generelle udvikling indenfor specialet fra indlæggelse til ambulante behandling, fra åbne operationer til kikkertoperationer

Afdelingen deltager i flere kvalitetsprojekter med andre sygehuse omfattende fjernelse af livmoderen, behandling af barnløse, samt kikkertundersøgelse og behandling af sygdomme i livmoderen m.v.

Afdelingen indgår netop nu i et kvalitetssikringsprojekt vedr. behandling af nedsynkning af livmoder/blære.

**Tiltag siden sidst** Afdelingen overholder forsat Århus Amts målsætninger om maksimalt én måneds ventetid fra henvisning og til forundersøgelse, maksimalt 2 måneders ventetid fra forundersøgelse til operation, samt udsendelse af udskrivningsbreve til den praktiserende læge.

Tværfaglige grupper har arbejdet med ambulatoriefunktionen. Arbejdet har taget udgangspunkt i de bemærkninger som patienterne havde til netop ambulatoriefunktionen i den tidligere patienttilfredshedsmåling i 2004.

På baggrund af den meget flotte patienttilfredshedsmåling, som sengeafdelingen modtog i 2004, har der været etableret en løbende erfarings og vidensdeling mellem sengeafdelingen og ambulatoriet.

Man har søgt at styrke kvaliteten af de enkelte patientgruppers behandling og pleje yderligere ved at ansætte specialeansvarlige sygeplejersker og ved at afdelingens personale har deltaget i en række interne kurser.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	27. marts 2006 - 30. april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	400	
Indkomne svar	195	
<b>Svarprocent</b>	<b>48,8</b>	
Tidligere målinger	maj 2004 - 144 Svar april 2002 - 146 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	1989	195
	%	%
<b>Alder</b>		
0-18 år	1,9	0,5
19-39 år	74,5	75,1
40-59 år	16,2	16,1
60-69 år	2,5	2,6
70-79 år	2,5	4,1
80 år eller mere	2,3	1,6
<b>Køn</b>		
Mand	0,0	0,0
Kvinde	100,0	100,0
<b>Afsnit</b>		
Gynækologisk (1)	46,6	49,2
Obstetrisk (2)	53,4	50,8

## 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 Baggrundsplysninger for ambulante patienter på  
Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	146	144	195
	%	%	%	%
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	27,1	40,6	28,6	22,2
2-3 besøg	45,7	34,1	40,7	31,4
4-9 besøg	23,6	24,6	24,9	32,1
Mere end 9 besøg	3,6	0,7	5,8	14,3
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	31,7	32,4	22,2	38,7
Nej	68,3	67,6	77,8	61,3
<b>Alder</b>				
0-18 år	2,1	1,4	0,5	9,4
19-39 år	44,1	39,2	75,1	19,3
40-59 år	35,2	32,2	16,1	32,0
60-69 år	8,3	11,2	2,6	18,3
70-79 år	5,5	11,9	4,1	14,7
80 år eller mere	4,8	4,2	1,6	6,4
<b>Køn</b>				
Mand	0,7	0,0	0,0	46,3
Kvinde	99,3	100,0	100,0	53,7
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	92,4	93,0	91,3	89,2
Udenamtspatienter	7,6	7,0	8,7	10,8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98,6	96,4	95,4	95,9
Ikke dansk	1,4	3,6	4,6	4,1
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	37,1	28,8	63,4	37,9
Har ikke søgt information	62,9	71,2	36,6	62,1
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	99,3	97,9	96,8	88,8
Pårørende	0,7	2,1	3,2	11,2



### 3. Ambulatoriets patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

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

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

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

#### Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

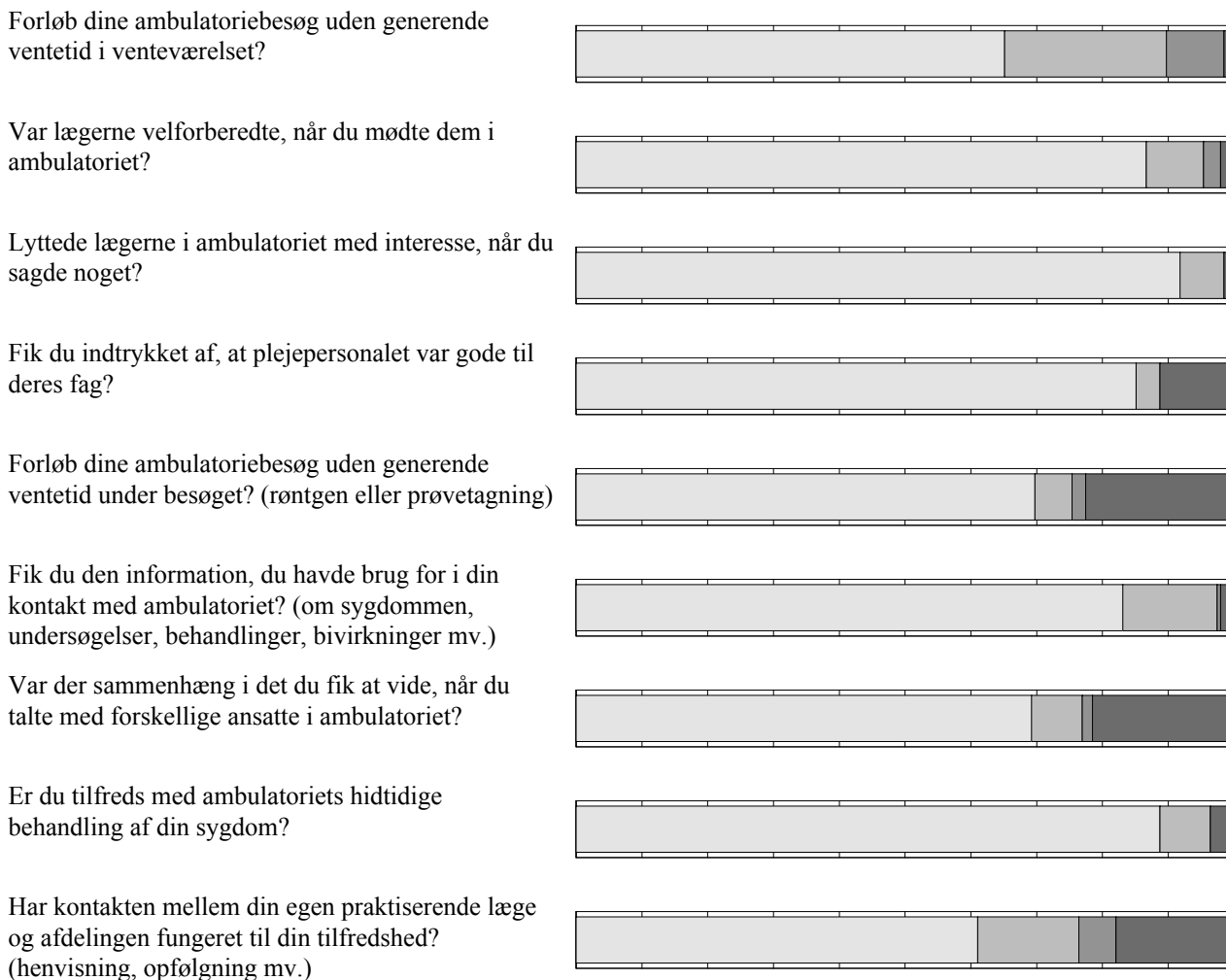
#### Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på  
Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent  
af 195 patientsvar)

Ja
  Både og
  Nej
  Ved ikke



- 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  
Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	146	144			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	29,9	27,1	33,9	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	28,5	15,6	11,5	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	14,6	15,3	6,8	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	7,0	9,4	4,0	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	16,4	19,3	9,9	22,5	10,4	46,4
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	18,9	25,4	15,2	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	20,5	14,5	11,8	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	12,9	21,6	8,0	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	16,8	17,5	25,6	24,8	9,1	45,0

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

- Antal 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****Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

*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	144	141	194	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	21,5	30,5	28,4	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	62,5	51,1	53,1	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	13,9	16,3	16,5	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	2,1	2,1	2,1	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag****Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

*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	24	39	31	45	35	-
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	20,8	30,8	19,4	40,0	31,4	-
Under 30 minutter	54,2	53,8	54,8	48,9	51,4	-
Mellem 30 og 60 minutter	25,0	12,8	25,8	8,9	14,3	-
Over 60 minutter	0,0	2,6	0,0	2,2	2,9	-

## 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****Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus***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	102	79	132	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	21,6	13,9	14,4	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	59,8	64,6	61,4	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	18,6	21,5	24,2	26,7	4,5	69,7

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus***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	94	78	125	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	21,3	16,7	11,2	22,0	2,3	51,9
Nej	78,7	83,3	88,8	78,0	97,7	48,1

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus***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	-	-	185	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	28,6	-	-	-
Nej	-	-	71,4	-	-	-



## 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  
Gynækologisk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

*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
Antal	141	140	194			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	19,1	26,4	23,7	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	64,5	50,0	69,1	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	14,2	19,3	6,2	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	0,7	2,9	1,0	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	1,4	1,4	0,0	0,8	0,0	0,5
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>16,3</b>	<b>23,6</b>	<b>7,2</b>	<b>14,5</b>	<b>4,3</b>	<b>27,2</b>

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

- "Bedste ambulatorium" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste ambulatorium" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

## 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 Kroghstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!



Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

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

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



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



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

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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



Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92,5	5,7	1,9	53
	2-3 besøg	58,7	29,3	12,0	75
	4-9 besøg	53,2	36,2	10,6	47
	Mere end 9 besøg	45,5	36,4	18,2	11
Ugedag	Mandag	60,9	17,4	21,7	23
	Tirsdag	66,7	23,1	10,3	39
	Onsdag	67,7	29,0	3,2	31
	Torsdag	70,5	25,0	4,5	44
	Fredag	71,4	20,0	8,6	35
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	63,4	24,4	12,2	41
	Nej	66,7	25,3	8,0	150
Søgt information	Har søgt information	65,0	27,5	7,5	120
	Har ikke søgt information	67,6	21,1	11,3	71
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	66,5	25,1	8,4	191
Bopæl	Indenamtspatienter	65,1	25,7	9,1	175
	Udenamtspatienter	76,5	17,6	5,9	17
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	66,2	25,5	8,3	145
	40-59 år	69,0	20,7	10,3	29
	60-69 år	80,0	20,0	0,0	5
	70-79 år	62,5	25,0	12,5	8
	80 år eller mere	33,3	33,3	33,3	3
Modersmål	Dansk	66,3	24,5	9,2	184
	Ikke dansk	62,5	37,5	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	64,4	23,3	12,2	90
	Pårørende	0,0	66,7	33,3	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	62,8	24,5	12,8	94
	Obstetrisk (2)	69,4	25,5	5,1	98
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	66,1	25,0	8,9	192

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84,6	15,4	0,0	52
	2-3 besøg	94,7	5,3	0,0	76
	4-9 besøg	82,6	8,7	8,7	46
	Mere end 9 besøg	81,8	9,1	9,1	11
Ugedag	Mandag	78,3	21,7	0,0	23
	Tirsdag	89,7	5,1	5,1	39
	Onsdag	93,5	6,5	0,0	31
	Torsdag	88,6	9,1	2,3	44
	Fredag	88,2	8,8	2,9	34
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	85,4	7,3	7,3	41
	Nej	89,9	8,7	1,3	149
Søgt information	Har søgt information	86,6	9,2	4,2	119
	Har ikke søgt information	93,0	7,0	0,0	71
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	88,4	8,9	2,6	190
Bopæl	Indenamtspatienter	87,9	9,8	2,3	174
	Udenamtspatienter	94,1	0,0	5,9	17
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	88,1	9,1	2,8	143
	40-59 år	86,7	10,0	3,3	30
	60-69 år	80,0	20,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	8
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	87,9	9,3	2,7	182
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,6	10,0	4,4	90
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	86,2	9,6	4,3	94
	Obstetrisk (2)	90,7	8,2	1,0	97
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	88,5	8,9	2,6	191

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	98,1	1,9	0,0	53
	2-3 besøg	92,1	7,9	0,0	76
	4-9 besøg	87,0	13,0	0,0	46
	Mere end 9 besøg	100,0	0,0	0,0	11
Ugedag	Mandag	100,0	0,0	0,0	24
	Tirsdag	84,6	15,4	0,0	39
	Onsdag	90,3	9,7	0,0	31
	Torsdag	97,7	2,3	0,0	43
	Fredag	97,1	2,9	0,0	34
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	95,3	4,7	0,0	43
	Nej	92,6	7,4	0,0	148
Søgt information	Har søgt information	90,8	9,2	0,0	120
	Har ikke søgt information	97,2	2,8	0,0	71
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	93,2	6,8	0,0	191
Bopæl	Indenamtspatienter	93,7	6,3	0,0	175
	Udenamtspatienter	88,2	11,8	0,0	17
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	92,3	7,7	0,0	142
	40-59 år	93,5	6,5	0,0	31
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	8
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	92,9	7,1	0,0	182
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	92,3	7,7	0,0	91
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	92,6	7,4	0,0	95
	Obstetrisk (2)	93,8	6,2	0,0	97
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	93,2	6,8	0,0	192

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97,7	2,3	0,0	43
	2-3 besøg	97,1	2,9	0,0	70
	4-9 besøg	95,3	4,7	0,0	43
	Mere end 9 besøg	90,9	9,1	0,0	11
Ugedag	Mandag	95,7	4,3	0,0	23
	Tirsdag	96,8	3,2	0,0	31
	Onsdag	92,9	7,1	0,0	28
	Torsdag	97,4	2,6	0,0	39
	Fredag	97,0	3,0	0,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	95,1	4,9	0,0	41
	Nej	96,9	3,1	0,0	131
Søgt information	Har søgt information	97,2	2,8	0,0	106
	Har ikke søgt information	93,9	6,1	0,0	66
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	95,9	4,1	0,0	172
Bopæl	Indenamtspatienter	95,6	4,4	0,0	159
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	14
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	97,6	2,4	0,0	126
	40-59 år	93,1	6,9	0,0	29
	60-69 år	80,0	20,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	8
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	96,4	3,6	0,0	165
	Ikke dansk	85,7	14,3	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,4	5,6	0,0	89
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	94,6	5,4	0,0	93
	Obstetrisk (2)	97,5	2,5	0,0	80
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	96,0	4,0	0,0	173

<b>Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97,8	2,2	0,0	45
	2-3 besøg	91,4	6,9	1,7	58
	4-9 besøg	76,5	17,6	5,9	34
	Mere end 9 besøg	88,9	0,0	11,1	9
Ugedag	Mandag	94,1	0,0	5,9	17
	Tirsdag	86,7	10,0	3,3	30
	Onsdag	87,5	8,3	4,2	24
	Torsdag	88,9	8,3	2,8	36
	Fredag	89,7	10,3	0,0	29
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	82,4	14,7	2,9	34
	Nej	92,2	5,2	2,6	116
Søgt information	Har søgt information	90,0	6,7	3,3	90
	Har ikke søgt information	90,2	8,2	1,6	61
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	90,0	7,3	2,7	150
Bopæl	Indenamtspatienter	89,0	8,1	2,9	136
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	91,8	5,5	2,7	110
	40-59 år	88,0	12,0	0,0	25
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	4
	70-79 år	87,5	12,5	0,0	8
	80 år eller mere	50,0	0,0	50,0	2
Modersmål	Dansk	90,3	6,9	2,8	144
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,4	11,7	3,9	77
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	85,2	11,1	3,7	81
	Obstetrisk (2)	95,7	2,9	1,4	70
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	90,1	7,3	2,6	151

**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	94,2	5,8	0,0	52
	2-3 besøg	82,9	17,1	0,0	76
	4-9 besøg	82,6	15,2	2,2	46
	Mere end 9 besøg	54,5	45,5	0,0	11
Ugedag	Mandag	83,3	16,7	0,0	24
	Tirsdag	87,2	10,3	2,6	39
	Onsdag	83,9	16,1	0,0	31
	Torsdag	86,0	14,0	0,0	43
	Fredag	84,8	15,2	0,0	33
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	83,7	14,0	2,3	43
	Nej	85,7	14,3	0,0	147
Søgt information	Har søgt information	80,7	18,5	0,8	119
	Har ikke søgt information	91,5	8,5	0,0	71
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	84,7	14,7	0,5	190
Bopæl	Indenamtspatienter	84,5	15,5	0,0	174
	Udenamtspatienter	88,2	5,9	5,9	17
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	84,5	15,5	0,0	142
	40-59 år	83,9	12,9	3,2	31
	60-69 år	80,0	20,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	7
	80 år eller mere	66,7	33,3	0,0	3
Modersmål	Dansk	84,5	14,9	0,6	181
	Ikke dansk	88,9	11,1	0,0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,2	16,7	1,1	90
	Pårørende	66,7	33,3	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	81,9	17,0	1,1	94
	Obstetrisk (2)	87,6	12,4	0,0	97
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	84,8	14,7	0,5	191

**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	97,0	3,0	0,0	33
	2-3 besøg	85,5	12,9	1,6	62
	4-9 besøg	86,4	9,1	4,5	44
	Mere end 9 besøg	77,8	22,2	0,0	9
Ugedag	Mandag	85,0	15,0	0,0	20
	Tirsdag	76,9	23,1	0,0	26
	Onsdag	87,5	8,3	4,2	24
	Torsdag	97,1	2,9	0,0	34
	Fredag	92,9	3,6	3,6	28
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	89,5	10,5	0,0	38
	Nej	88,6	8,8	2,6	114
Søgt information	Har søgt information	88,2	8,6	3,2	93
	Har ikke søgt information	88,3	11,7	0,0	60
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	88,2	9,9	2,0	152
Bopæl	Indenamtspatienter	87,9	9,9	2,1	141
	Udenamtspatienter	91,7	8,3	0,0	12
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0,0	0
	19-39 år	88,6	8,8	2,6	114
	40-59 år	100,0	0,0	0,0	23
	60-69 år	60,0	40,0	0,0	5
	70-79 år	71,4	28,6	0,0	7
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	2
Modersmål	Dansk	87,6	10,3	2,1	145
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,8	12,5	3,8	80
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	84,3	12,0	3,6	83
	Obstetrisk (2)	92,9	7,1	0,0	70
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	88,2	9,8	2,0	153

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89,8	10,2	0,0	49
	2-3 besøg	94,7	5,3	0,0	76
	4-9 besøg	91,5	8,5	0,0	47
	Mere end 9 besøg	81,8	18,2	0,0	11
Ugedag	Mandag	90,9	9,1	0,0	22
	Tirsdag	86,1	13,9	0,0	36
	Onsdag	93,5	6,5	0,0	31
	Torsdag	93,0	7,0	0,0	43
	Fredag	97,1	2,9	0,0	35
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	95,1	4,9	0,0	41
	Nej	91,1	8,9	0,0	146
Søgt information	Har søgt information	90,0	10,0	0,0	120
	Har ikke søgt information	95,6	4,4	0,0	68
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	92,0	8,0	0,0	187
Bopæl	Indenamtspatienter	91,2	8,8	0,0	171
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	17
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0,0	0
	19-39 år	90,1	9,9	0,0	142
	40-59 år	96,4	3,6	0,0	28
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	8
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	92,1	7,9	0,0	178
	Ikke dansk	88,9	11,1	0,0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,0	9,0	0,0	89
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	91,3	8,7	0,0	92
	Obstetrisk (2)	92,7	7,3	0,0	96
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	92,0	8,0	0,0	188



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	70,7	24,4	4,9	41
	2-3 besøg	71,9	18,8	9,4	64
	4-9 besøg	78,6	14,3	7,1	42
	Mere end 9 besøg	88,9	11,1	0,0	9
Ugedag	Mandag	65,0	20,0	15,0	20
	Tirsdag	76,5	17,6	5,9	34
	Onsdag	73,1	15,4	11,5	26
	Torsdag	80,0	20,0	0,0	35
	Fredag	65,5	24,1	10,3	29
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	71,4	22,9	5,7	35
	Nej	75,2	17,6	7,2	125
Søgt information	Har søgt information	73,6	18,9	7,5	106
	Har ikke søgt information	77,4	17,0	5,7	53
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	74,2	18,9	6,9	159
Bopæl	Indenamtspatienter	73,8	19,5	6,7	149
	Udenamtspatienter	81,8	9,1	9,1	11
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	75,4	18,0	6,6	122
	40-59 år	65,4	23,1	11,5	26
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	2
	70-79 år	60,0	40,0	0,0	5
	80 år eller mere	100,0	0,0	0,0	2
Modersmål	Dansk	74,2	18,5	7,3	151
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	68,7	26,9	4,5	67
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	2
Afsnit	Gynækologisk (1)	70,0	25,7	4,3	70
	Obstetrisk (2)	77,8	13,3	8,9	90
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	74,4	18,8	6,9	160

<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	0,0	0
	2-3 besøg	5,4	94,6	74
	4-9 besøg	19,5	80,5	41
	Mere end 9 besøg	20,0	80,0	10
Ugedag	Mandag	0,0	100,0	13
	Tirsdag	21,7	78,3	23
	Onsdag	3,7	96,3	27
	Torsdag	11,5	88,5	26
	Fredag	19,0	81,0	21
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	11,5	88,5	26
	Nej	11,2	88,8	98
Søgt information	Har søgt information	14,6	85,4	82
	Har ikke søgt information	4,7	95,3	43
Køn	Mand	0,0	0,0	0
	Kvinde	11,3	88,7	124
Bopæl	Indenamtspatienter	11,2	88,8	116
	Udenamtspatienter	11,1	88,9	9
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	12,2	87,8	98
	40-59 år	13,3	86,7	15
	60-69 år	0,0	100,0	4
	70-79 år	0,0	100,0	5
	80 år eller mere	0,0	100,0	3
Modersmål	Dansk	10,1	89,9	119
	Ikke dansk	40,0	60,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	11,8	88,2	51
	Pårørende	0,0	100,0	2
Afsnit	Gynækologisk (1)	11,3	88,7	53
	Obstetrisk (2)	11,1	88,9	72
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	11,2	88,8	125

<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	31,4	68,6	51
	2-3 besøg	26,0	74,0	73
	4-9 besøg	25,0	75,0	44
	Mere end 9 besøg	45,5	54,5	11
Ugedag	Mandag	39,1	60,9	23
	Tirsdag	18,9	81,1	37
	Onsdag	33,3	66,7	30
	Torsdag	26,7	73,3	45
	Fredag	34,4	65,6	32
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	43,6	56,4	39
	Nej	24,1	75,9	145
Søgt information	Har søgt information	21,7	78,3	120
	Har ikke søgt information	42,2	57,8	64
Køn	Mand	0,0	0,0	0
	Kvinde	28,3	71,7	184
Bopæl	Indenamtpatienter	28,0	72,0	168
	Udenamtpatienter	35,3	64,7	17
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	21,0	79,0	138
	40-59 år	48,3	51,7	29
	60-69 år	80,0	20,0	5
	70-79 år	37,5	62,5	8
	80 år eller mere	100,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	27,8	72,2	176
	Ikke dansk	37,5	62,5	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	47,1	52,9	87
	Pårørende	100,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	48,9	51,1	90
	Obstetrisk (2)	9,5	90,5	95
Ambulatorium i alt	Gynækologisk Ambulatorium	28,6	71,4	185

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96,2	3,8	53
	2-3 besøg	93,5	6,5	77
	4-9 besøg	87,2	12,8	47
	Mere end 9 besøg	90,9	9,1	11
Ugedag	Mandag	95,8	4,2	24
	Tirsdag	92,3	7,7	39
	Onsdag	96,8	3,2	31
	Torsdag	88,9	11,1	45
	Fredag	97,1	2,9	34
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	90,7	9,3	43
	Nej	93,3	6,7	150
Søgt information	Har søgt information	90,2	9,8	122
	Har ikke søgt information	97,2	2,8	71
Køn	Mand	0,0	0,0	0
	Kvinde	92,7	7,3	193
Bopæl	Indenamtspatienter	92,7	7,3	177
	Udenamtspatienter	94,1	5,9	17
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	92,4	7,6	145
	40-59 år	90,3	9,7	31
	60-69 år	100,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	7
	80 år eller mere	100,0	0,0	3
Modersmål	Dansk	92,9	7,1	184
	Ikke dansk	88,9	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,2	8,8	91
	Pårørende	100,0	0,0	3
Afsnit	Gynækologisk (1)	91,6	8,4	95
	Obstetrisk (2)	93,9	6,1	99
Afdeling i alt	Gynækologisk Ambulatorium	92,8	7,2	194

## **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 begrundet 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**

**Gynækologisk (1)**



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

 *Vi fik besked på, at pga. lægemøde ville første patient først komme til ½-1 time efter, vi var indkaldt.*

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

 *Lægen blev kaldt til Fødeafdelingen, så der var lidt ventetid.*

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

 *Tre gange uden den store ventetid. Én gang ventede jeg dog i 45 minutter.*

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

 *Selvfølgelig har der været kort ventetid, men ikke generende.*


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

 *Lidt ventetid.*

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

 *Har skullet vente i 20-30 minutter.*

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

 *Der er for det meste 15-30 minutters ventetid, men jeg synes ikke, det er generende.*

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

 *Man fik meget hjælp i forhold til andre sygehuse, hvor jeg har været.*


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

 *Især ved insemination var der ventetid.*

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

 *Ingen ventetid.*

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

 *Anden gang jeg skulle opereres, var ventetiden over 3 timer.*

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



*Første gang: ingen ventetid.*

*Anden gang: 50 minutters ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der er ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der var ca. 30 minutters ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Da der var lang ventetid, blev der gjort opmærksom på det ved ankomst. Det var godt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ved tolvugersscanningen måtte jeg vente i ca. 15 minutter. Var jo både spændt og nervøs, men det var ikke nogen gene.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Da jeg var ufrivilligt gravid, var ventetiden lang, men jeg var også alene afsted. Tiden føltes lang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*For lang ventetid. Det er svært, hvis det skal passe med arbejdet, når man ikke kan regne med tiden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det ene gjorde, og det andet gjorde ikke. Blev opereret, lokalbedøvelsen fik tid til at virke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Lidt ventetid er acceptabelt. Én gang har jeg oplevet en dobbeltbooking, så jeg måtte vente i godt en time, men generelt er det ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Utroligt naturlig og venlig modtagelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Alle havde læst mine papirer og vidste, hvorfor vi kom til undersøgelserne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Kom ind med en graviditet udenfor livmoderen. Blev mødt af en ung læge, der ikke kaldte bagvagten. To døgn senere blev jeg indlagt og opereret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg følte, at alt var tilrettelagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Har indtryk af, at de først skimmer journalen, når man er kommet ind.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Kunne ikke forventes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Besøg nummer to var fint, idet det var lægen, som havde foretaget operationen. Det er en fordel, at det er samme læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Kun lidt forvirring om lidelsens varighed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Havde ikke læst i journalen, at jeg tidligere har været indlagt og opereret i underlivet på samme hospital.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Har flere gange været udsat for, at den pågældende læge ikke kendte til min situation.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Var både sød og velforberedt, men virkede lidt stresset.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Der var en meget sød læge, som gav sig god tid. Han var imødekommende, forstående og havde tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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



*Han skrev ned, hvad der blev sagt.*

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



*To læger gjorde bestemt - én gjorde ikke.*

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



*Og stillede spørgsmål til mit problem.*

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



*Han var meget imødekommende.*

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



*De var især gode til at give mig tid til at ytre mig.*

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



*Jeg spurgte meget og fik gode svar.*

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



*Jeg følte mig tryk, i gode hænder og taget meget alvorligt.*

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



*Men det var ikke kun deres skyld. Jeg snakker en del og kendte sygeplejersken.*

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



*Men man har ikke lyttet godt nok, for der har været forvirring.*

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



*Manglende nærvær og ægte interesse. Følte mig som et nummer i en sag og ikke som en kvinde med abort nummer syv.*

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



*Alle tre gange. Søde, lyttende og gode til at besvare mine spørgsmål.*

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



*Jordemødrene og sygeplejerskerne har altid været søde, imødekommende og hjælpsomme ved spørgsmål.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Nogle gjorde, og andre var ligeglade - vi skulle bare hurtigt ud igen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Og hvis vedkommende ikke selv kunne regne den ud, ringede hun til en vagthavende overlæge. Det er altid rart med flere til at tilse én.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De fortalte før tiden om, hvad der skulle foregå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Dog fornemmer jeg, at særligt én læge synes, at jeg er for pylret på trods af en række spontane aborter. Det bør ikke skinne igennem*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



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



*Altid topbehandling fra sygeplejerskerne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Rigtigt godt team.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De var meget omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Fik ved sidste besøg udleveret forkerte informationer om det kommende indgreb - altså en forkert blanket.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Sygeplejersken var yderst professionel, menneskelig og omsorgsfuld.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De virker professionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Og de er betænksomme i forhold til, at det er et følsomt område. En sober behandling, tak!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Plejepersonalet er meget omsorgsfuldt og uddyber ofte lægens udsagn, når lægen er gået. Det er som om, de undskylder på vegne af lægen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De har alle virket meget kompetente.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget. Det var tydeligvis sygeplejersken, der havde styr på det praktiske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde











*Meget imødekommende personale.*

Respondentens svar: Ja











Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Måtte vente på journal, da denne fejlagtigt ikke var sendt videre efter samtale med anæstesilæge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Der var lidt ventetid, men det gjorde ikke noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg er en gammel, dårligt gående kone, og det var en lovligt lang vandring til røntgen og blodprøvetagning i kælderen. Kunne det ikke klares på samme etage som undersøgelserne?*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Synes, det er flot, at man ved undersøgelsen får sat en dato for operation med det samme i stedet for, at man skal gå og vente på en indkaldelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Dejligt flydende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Lang ventetid på blodprøver.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er relativt lang ventetid i forhold til narkose. Burde gøres på en anden måde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden kan nok ikke undgås.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Jeg havde brug for mere forståelse for min psykiske uro i forbindelse med mine underlivsproblemer. At blive beroliget inden jeg gik derfra. At få at vide, at alt er ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fik ikke at vide, om vi måtte have sex eller ej. Kom i tvivl pga. hormonbehandlingen. Ringede derud og fik afklaring.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget positiv oplevelse. Patienten var virkelig i fokus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Efter tredje og sidste insemination, der ikke lykkedes, kunne vi godt have haft brug for videre vejledning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Man er altid lidt i tvivl, om man har fået spurgt om alt og har fået alle svar og forklaringer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Blev sendt hjem igen. Der skulle måske allerede være lavet en aftale om opfølgning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Al information var velforberedt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ikke den første gang, men anden gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *For få forklaringer om f.eks. scanning, risici, hormonpåvirkning, mulige årsager, etc.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Der var et par spørgsmål, jeg ikke fik stillet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ved første besøg fik jeg virkelig en god information om min operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, for jeg troede, at medicin var lykken, men de fortalte om prisen og bivirkningerne, og så ville jeg gerne prøve selv først.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ringede først 14 dage senere og sagde, at jeg havde blærebetændelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Lægerne har utroligt travlt og er derfor ikke særligt nærværende. Lidt hverdagspsykologi kunne hjælpe.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De var meget søde til at fortælle og til at spørge, om der var noget, jeg ville vide.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik en fantastisk varm behandling - meget omsorgsfuld.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ikke rigtigt. Jeg fik de nødvendige informationer, men tillægsspørgsmålene, som man går og grubler over, svarede de ikke på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der var ingen tvivl om, hvad jeg selv skulle gøre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde










*Det fik jeg vel nok, men jeg har så mange spørgsmål, som der åbenbart ikke kan gives svar på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Den ene gang havde jeg ikke - den næste gang havde jeg. Alle tre læger greb behandlingen forskelligt an, hvilket forvirrede mig og min kæreste.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ved undersøgelsens afslutning fortalte den tilknyttede sygeplejerske mig, at hun har tavshedspligt. Det er jeg ikke i tvivl om, men jeg fandt bemærkningen upassende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Følte ikke, at de to læger, jeg konsulterede, mente helt det samme mht. behandlingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Talte ikke med forskellige.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *De var gode til at uddybe ting, jeg ikke forstod.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Sikkert fordi, min journal ikke var gennemlæst inden mødet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Sådan rimeligt, men det er jo også forskelligt fra læge til læge, hvordan vedkommende synes, man skal gribe det an.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*To læger - meget tilfreds. Én læge - slet ikke tilfreds.*

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



*Jeg er ikke tilfreds med personalets følgebemærkninger.*

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



*Jeg manglede enten beroligende eller bedøvelse, da jeg fik taget en moderkageprøve. Det var en ubehagelig oplevelse, når ens tanker i forvejen forventede det værste.*

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



*Jeg har fået lindring.*

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



*Afsendt brev om resultat af undersøgelse er ikke modtaget.*










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



*Jeg fik en virkelig god hjælp. Medicin og anden behandling har næsten afhjulpet mit problem.*

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

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

-  *Min egen læge havde fået en akut tid til mig. Da jeg mødte op, havde ambulatoriet ikke fået at vide, at jeg kom. Sekretæren fik fat i min journal, og jeg kom til alligevel.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Hun ringede om eftermiddagen, og de var klar til at modtage mig med det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har ikke oplevet en kontakt, da min læge ikke har været informeret om en sådan. Måske kunne jeg herigennem få afkræftet mine bange anelser og cyster, kræft eller lignende efter mine scanninger, hvor man ikke fandt noget unormalt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Har ikke oplevet opfølgning hos lægen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Synes ofte, der mangler lidt opfølgning efter ambulatoriebesøg, hvor man kan være i tvivl, om man selv skal ringe ind angående en ny tid, eller om sygehuset kontakter én.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget hurtig visitering.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Min henvisning var forsvundet, så jeg skulle henvises anden gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg var meget syg, og lægen rykkede for, at jeg kunne komme til, men der var alt for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Kunne måske have ønsket, at min egen læge havde oplyst lidt mere om min samlede situation, så jeg ikke skulle fortælle forfra igen. På den anden side var det også sundt at skulle sætte ord på det overfor den behandlende læge. Vi kom frem til en anden og bedre behandling af min situation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde





*Der gik lang tid, fra jeg var ved egen læge, til jeg fik en indkaldelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Egen læge har fået et kort udskrivelsesbrev.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*De vidste, jeg kom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Mine blodprøver til tolvugersscanningen var blevet sendt forkert, men fik det at vide samme dag.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Egen læge har sendt min vandrejournal et ukendt sted hen. Formentlig til en forkert jordemoder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg gik i venteværelset hos min læge og fik besked af den søde sekretær. Det er vel sædvanen, at man selv henvender sig om besked?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde












*Jeg skulle til en tidlig scanning. Min læge havde indsendt papirerne, men I havde ikke modtaget dem. Løsningen blev en akut tid booket af min egen læge til min store tilfredshed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Fordi jeg kom til med det samme, selvom sekretær og læge ikke var blevet informeret af vagthavende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *God samtale og orientering.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi der blev taget en beslutning og handlet med det samme, så jeg var fri for at skulle indkaldes igen, hvilket var både tidsbesparende for mig, men også for afdelingen og lægen. Samtidig undgik jeg yderligere ventetid på en ny indkaldelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Trods ventetid fik vi besked.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi sygeplejersken var super.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, at de var meget professionelle. Jeg fik den hjælp, jeg skulle have og kunne altid spørge, hvis jeg var i tvivl om noget.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg var stadig meget nervøs og urolig efter besøget, selvom jeg fik at vide, at alt var fint. Var der andet, de kunne have kigget efter? Havde de tjekket alt? Jeg var uklar. Var trods alt syg i 2½ måneder med voldsomme smerter, og jeg er ellers aldrig syg.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det er jo ikke jeres skyld, at min ene læge var meget ubehøvet og ligeglad med mine behov. Alle andre var vildt søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Blev godt behandlet, men modtog f.eks. 3-4 indkaldelser i forbindelse med sidste besøg. Fejl i to af dem. Det skaber utryghed. Tvivl om der er styr på tingene.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Professionelt. Meget naturlig og venlig samtale ved undersøgelsen. Mulighed for telefonisk kontakt ved behov. Jeg var meget positivt overrasket.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Det er en velfungerende afdeling med et professionelt personale. Man føler sig tryk i forhold til det, man fejler. I en træls situation har der også været plads til smil og humor. Jeg giver Gynækologisk Afdeling mine bedste anbefalinger.*

*Det endte med et sundt og velskabt barn af naturens vej, så lykken er gjort.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Rolig, velforberedt læge. Sød sygeplejerske. Gode til at forklare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*God og professionel behandling og undersøgelse, men med meget afmålt tid og mulighed for dybdegående forklaringer. Det er dejligt, når anatomien bliver forklaret, at man bliver spurgt, om man har forstået alt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Personalet var velforberedt, og jeg fik en god information om undersøgelse og behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Personalet: udmærket. Formelt, høfligt og ærligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Bedre end forventet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*God behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Personalet er engageret og venligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Fin behandling. Lang ventetid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg blev undersøgt på ambulatoriet efter henvisning fra egen læge, men undersøgelsen fandt ingen forklaring på min lidelse. Jeg var naturligvis utryk, bekymret og urolig for situationen. Efter undersøgelsen sagde lægen til mig, at jeg burde tabe mig! Jeg spurgte, om min overvægt havde noget med lidelsen at gøre, hvilket lægen afviste. I den situation jeg var i, finder jeg lægens kommentar om min vægt fuldstændig malplaceret og dybt nedværdigende. Jeg blev hverken vejlet eller undersøgt andre steder end min livmoder. Jeg er overvægtig, men jeg kan ikke se, at det er et faktum, der skal kommenteres af fremmede læger uden kendskab til min situation. Jeg synes, det er en dybt forkastelig behandling!*


Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Alle på afdelingen har været smilende og venlige. Der var ingen ventetid, og personalet var meget forstående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *De var søde, forstående og hjælpsomme. Lyttede til min beretning og gjorde alt for mig.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Imødekommende. Forståelse. Respekt. Engagement. Faglig dygtighed.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi alle parter både lyttede og hjalp på en god og omsorgsfuld måde.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Den kvindelige læge, jeg blev undersøgt af, virkede indfølelse, tillidsvækkende og udstrålede en god og positiv energi og ro.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Personalet var imødekommende og velforberedt. Den forsvundne henvisning gav nogle ekstra dages ventetid.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg havde først fået en tid, hvor der var tre ugers ventetid. Efter kontakt til afdelingen kunne jeg komme til dagen efter! Det var helt fantastisk, da der var tale om en abort. Alle har været utroligt søde og meget hjælpsomme hele vejen igennem. Jeg kunne ikke have fået en bedre behandling. Tak.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde


-  *Jeg giver 'godt' for den korte ventetid, men jeg giver 'dårligt', fordi jeg ikke føler, at lægen sætter sig ind i min journal vedrørende min tidligere behandling på et andet sygehus.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der har været for mange forskellige læger involveret i forløbet. Det er rarere at have én læge, man er tryk ved.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Læge og sygeplejerske var meget professionelle, men samtidig søde og velformulerede. Jeg følte, jeg var i trygge hænder trods omstændighederne.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har haft flere graviditeter udenfor livmoderen, og jeg har altid mødt dejlige mennesker med den rette kompetence. På nær lige den dag, hvor jeg var for dårlig til at tænke klart, og lægen virkede usikker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Kort ventetid og søde læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Har kun et positivt indtryk af afdelingen. God modtagelse, erfarent personale. Gode forklaringer undervejs ved undersøgelsen. God snak efterfølgende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi den læge, der har haft med mine sygdomsproblemer at gøre, har gjort det bedst mulige for at hjælpe mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Følte ikke, at ventetiden var lang. Alle undersøgelserne gik glidende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg følte mig tryk ved det venlige personale, der gerne må bruge mindre larmende fodtøj på gangene! Ikke hårde hæle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde

 *Det er meget afhængigt af, hvilken læge man kommer ind til. Nogle virker totalt uforberede. Ved sidste besøg diskuterede lægen hviskende mit scanningsbillede med en ny læge, inden jeg blev orienteret. Det er ubehageligt. Jeg vil også høre det, når det er mig, de taler om.*


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

 *Det virker som, personalet er velforberedt, dygtigt og smilende.*

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

 *Vi er blevet godt modtaget i forbindelse med vores behandling for barnløshed. Personalet har været dygtigt til at besvare vores spørgsmål og har givet os en god vejledning i, hvad vi skulle gøre.*


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

 *Jeg kunne ønske, at der ikke var nogen ventetid på undersøgelse og behandling.*


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

 *Jeg har følt mig vel modtaget og tryk ved undersøgelserne.*


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

 *Der er altid plads til forbedringer og kortere ventetider.*


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

 *Pga. personalet.*


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

 *Har fået en god behandling og fik hurtigt en tid til en operation. Det er vigtigt, at man kommer til samme læge, som har opereret, hvis man skal til kontrol.*












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

 *Venligt, imødekommende personale. Det er godt, at man gør opmærksom på den lange ventetid. Husk at give besked om blodprøvetagning til dem, der skal tage blodprøven.*

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

 *Næsten enestående. Jeg er ovenud tilfreds med, at der findes en løsning på mit problem. Det er dejligt at kunne tale om det og få fakta, så jeg ved, at jeg ikke er den eneste. Der er forståelse for, hvor mange områder af ens liv det påvirker.*

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

-  *Meget omsorgsfulde sygeplejersker og en indlevende læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg synes, det var godt, at de behandlede mig ordentligt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Havde der været lidt mindre ventetid, havde det været 'enestående'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Lang ventetid. Manglende nærvær fra lægens side.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Grundig og kompetent undersøgelse. Relevante informationer kom løbende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Supergod afdeling med et venligt og dygtigt personale, en rar atmosfære og en god information.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Venlig læge og sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Det eneste var, at ventetiden var så lang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Min opfattelse er, at der er styr på tingene. Har altid følt mig godt behandlet. Alt i alt har jeg et godt indtryk af afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Opmærksom, lyttende læge. Effektivt medicin og fysioterapi ordineret. Fulgt op med efterkontrol. Vellykket behandling. Rigelig ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *For fem stjerner kræves en kortere ventetid. Der er ALTID en lang ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes generelt ikke, at stedet virker indbydende. Modtagelsen er et lille bur og venteværelset er meget åbent. Det er ikke muligt at snakke fortroligt med en pårørende uden, at hele salen kan følge med.*

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



*Personalet er velorienteret. Gav indtryk af erfaring. Super service. Meget søde.*

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



*De fleste var søde. Det er frustrerende, når de ikke tager telefonen i telefontiden. For mange forskellige læger.*

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



*Jeg føler mig godt behandlet. God information. Men lang ventetid på operation.*

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



*Man hører så mange historier om det offentlige sygehusvæsen, men vores oplevelser på Silkeborg Sygehus har klart gjort alle de dårlige historier til skamme.*

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





Jeg var tilfreds med det første besøg. Det var jo også en lettelse, at alt var ok. De gav sig god tid. Talte et forståeligt sprog. God tone. Talte ikke ned til én. God stemning. En praktikant undersøgte først og dernæst en erfaren læge. Mærkede tryghed, smil og forståelse.

Andet besøg på afdelingen: jeg skulle have fjernet nogle marisker i lokalbedøvelse, men hvis jeg havde vidst, at det ville gøre så ondt, havde jeg valgt en anden bedøvelsesform, og fagkundskaben må også vide, hvad der er bedst og rådgive derom.

Jeg vil prøve at fortælle, hvad jeg blev udsat for. Blev efter lidt forsinkelse kaldt ind, hvad jeg har forståelse for. Fik hilst og så videre. Ingen afslappende snak for at få tankerne andetsteds hen. Havde ikke fået noget beroligende, men det er nok heller ikke normalt. Blev vasket af, og det gjorde ondt og sved - nok pga. rifter. Efter et stykke tid kom der en blæser i gang, som hjalp lidt, men smerterne var da også ved at fortage sig. Nu ringede telefonen, og lægen blev kaldt ind til den. Jeg hørte ham sige, at det lige varede et kvarter, inden han kunne komme hen på stuen, for han var lige ved at operere. Jeg følte ikke, at lægen var nærværende - det var bare noget, der skulle overstås. Jeg var ikke i centrum.

Jeg fik at vide, at nu ville jeg få et stik, som ville gøre ondt, så det var jeg forberedt på og forstod. Nu kommer så det værste: de gav sig slet ikke tid til at vente på, at bedøvelsen skulle virke, og det gjorde bare så afsindigt ondt. Kunne slet ikke slappe af, og tårerne trillede ud af de lukkede øjne. Var helt forsvarsløs. Der blev ikke spurgt en eneste gang, om bedøvelsen var ved at virke - det var bare lige på og hårdt. Det var så den største, der nu var fjernet, men nok den, jeg havde haft mindst ondt i på det sidste. Nu blev jeg så spurgt, hvilken én jeg ville have fjernet dernæst. Prøvede at vise og forklare uden at røre. Det er jo svært at beskrive fra den vinkel, hvor man ikke kan se sig selv. Blev igen bedøvet i nærheden deraf, og den blev fjernet lige så hurtigt som den anden - også uden at vente. Det gjorde bare så afsindigt ondt, og der var ingen forklaring eller trøst fra lægens side. Fik dog at vide, at jeg ikke kunne blive som ny igen.

Sygeplejersken NN var trøstende, og jeg holdt hende i hånden under operationen. Jeg havde indtryk af, at hun også gerne ville følge med i den anden side. Måske var tonen lidt kold, for jeg hørte dem ikke tale indbyrdes!

Fik nu lov at hoppe ned og fik at vide, at næste gang skulle det være i fuld bedøvelse. Ligesom det ikke var gjort færdigt.

Fik trusser og bind på, samt et kort med NNs navn, hvis der skulle komme betændelse, hvad der sjældent gør. Så kunne jeg kontakte hende. Fik også to smertestillende tabletter med. Fik at vide, hvad jeg måtte tage senere, men alt var glemt, for jeg kunne slet ikke koncentrere mig. Måske var det en god ide at give patienten et stykke papir med.

Kom ud til et fyldt venteværelse, og jeg var opløst af gråd. En medpatient kom med et kommetørklæde til mig. Jeg havde læst ved indgangen, at man måtte bruge mobiltelefonen i venteværelset - jeg skulle ringe efter min nabo, som skulle hente mig.

Opdagede nu, at mine briller var på operationsstuen. Kunne ikke huske, hvilken dør jeg var gået ind og ud af. Jeg ville ikke forstyrre sygeplejerskerne, som var på vej med patienter til undersøgelse. Endelig fik jeg mine briller. Ville ikke ringe efter naboen, da det var så ydmygende at skulle vise, hvor opløst man var. Ringede i stedet efter min mand, der var på arbejde. Trængte sådan til trøst og forståelse. Jeg var så træt og udmattet og ønskede, at jeg kunne putte mig under en dyne og bare græde. Jeg er også ked af det nu. At slappe af og sove var mit ønske for at tage imod smerterne.

Dejligt med lidt saftvand. Det var så afslappende, og jeg faldt til ro. Gik rundt i venteværelset, hvor jeg havde aftalt med min mand, at han skulle hente mig. Havde ikke lyst til at prøve at sidde, og jeg følte, at alle kiggede på mig, så jeg besluttede mig for at

*gå udenfor. Nu mødte jeg NN, som kom og spurgte, hvordan jeg havde det. Opløst af gråd sagde jeg, at det gik okay, og så gik jeg ud i det smukke solskin. Jeg satte mig forsigtigt på en bænk, hvor to sygeplejersker sad og holdt pause. Var ked af, at jeg kom til at forstyrre dem, for de gik med det samme. En time efter blev jeg hentet, og det var dejligt at slappe af, da jeg kom hjem. Det har også hjulpet at snakke med sine nære. Fredagen efter prøvede jeg at ringe til afdelingen for at få en snak med NN om operationen, for nu havde jeg fået mere overskud og trængte til at få det snakket igennem. Hun var ikke til at træffe, men ville ringe tilbage. Fik i stedet en behagelig og forstående samtale med afdelingssygeplejersken.*

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



*Fordi det gik, som det skulle. De var søde og hjælpsomme, og der var ingen ventetid.*

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



*Ingen ventetid. De gav sig god tid til at lytte, og man følte sig tryk.*

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



*Sygeplejersken, der tog imod mig, var altid lige i nærheden.*

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



*Da jeg var der, var det faktisk bedre end 'godt', men telefonkontakten trækker ned, fordi en sygeplejerske nærmest var nedladende og ikke troede på, at jeg havde aborteret. Der var også en utroligt lang ventetid inden behandlingen. Anden telefonisk kontakt har været fin.*

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



*Jeg føler mig vældig godt behandlet på afdelingen. Kunne ønske den samme læge igennem forløbet. Kunne godt undvære læger, som lader det skinne igennem, hvad de synes om mig.*

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



*God information. Mulighed for at stille spørgsmål. Imødekommenhed og venlighed ved bl.a. stuegang.*

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



*Jeg har før været hos en praktiserende gynækolog med et negativt resultat. Jeg føler, at jeg bliver taget alvorligt, og at det er et engageret og seriøst personale. Det er professionelt og tingene går som smurt.*










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












**Kommentarer til**

**Obstetrisk (2)**



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

-  Første gang var det ca. 30 minutter, og det var okay, men anden gang ventede jeg i 60 minutter, og det var lige længe nok.  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Ventetiden varierer meget. Min personlige holdning er, at ventetid over 15 minutter er irriterende som patient.  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Én gang 25 minutter - ellers kun 5-10 minutter.  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Ved et enkelt besøg blev det ikke opdaget - hverken af mig selv eller personalet - at jeg skulle være kørt til Skanderborg, så dér ventede vi længe.  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  Kom hurtigt til.  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Ventetid er aldrig sjovt, men jeg sætter som patient pris på, at lægerne tager sig den tid til den enkelte, der er behov for.  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Et besøg var akut, og der var 60-70 minutters ventetid.  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Jeg har stor forståelse for, at et ambulatorieprogram hurtigt kan skride tidsmæssigt, så op til 30 minutters ventetid, synes jeg, er ganske ok.  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  Der er jo altid ventetid på et sygehus, så det ved man. Den lange ventetid, vi prøvede sidst, var fordi, jeg fik en akut tid.  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

-  *Når man har en tid meget tidligt om morgenen, kan der alligevel være 30 minutters ventetid. Der er måske for lidt tid til hver konsultation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventede kun 5 minutter ved første besøg og 10 minutter ved det andet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ved første besøg var ventetiden ½ time. Anden gang, kun 5-10 minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det ville måske være en idé med nogle flere blade at læse i.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De var gode til at informere ved ankomsten til afdelingen, hvis der var kortere ventetid. Det er fint, for så er man forberedt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det er træls at vente, når man skal møde på arbejde igen, men jeg var indstillet på, at der var ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Første gang ventede jeg i 45 minutter, men anden gang kom jeg ind til tiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jo længere op ad dagen man havde tid, jo længere var ventetiden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Personalet er dygtigt til at fortælle, hvorfor der er ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden ved alle besøg var ca. 30 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg kom for tidligt og var så heldig at komme ind før.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Lidt ventetid, men det var acceptabelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Op til 30 minutters ventetid er okay, men derover er utilfredsstillende. Man er jo ofte afsted i arbejdstiden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Jeg er kun kommet ind til tiden én gang. Ellers har jeg ventet i 30-45 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*En enkelt gang var der 45 minutters forsinkelse, uden at der blev givet nogen information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Meget forskelligt afhængigt af, om der er travlt eller ej. Nogle gange kom jeg ind efter 5 minutter, og andre gange gik der op til 5 kvarter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde












*Inden udskrabning efter ufrivillig abort er det ubehageligt at sidde i venteværelset sammen med en masse andre.*

Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *De virkede meget velforbredte, så det gjorde slet ikke noget, at den ene var der for at lære at scanne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Dejligt grundig scanning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Havde en rigtig dårlig oplevelse pga. ferieafløsning. De havde ikke engang læst min journal. Men de øvrige gange følte jeg mig i trygge hænder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der har kun været én gang, hvor lægen var var lidt spids, men egen læge ønskede mig scannet pga. mistanke om Mola, hvilket jeres læge fandt irrelevant.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Er altid villig til at fortælle lidt ekstra om barnet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Havde i begyndelsen af graviditeten to ultralydsscanninger gennem skeden til bestemmelse af termin. Den første scanning var med en kvindelig læge, som forklarede detaljeret, hvad der skulle foregå. Nummer to var med en mandlig læge og to sygeplejersker, s*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Hun havde kendskab til min forrige fødsel. Det var rart, når det nu var en jordemoder. Én eller anden havde fortalt mig, at det var sygeplejersker, der foretog disse scanninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jordemoderen var rigtig god og grundig, men nævnte til sidst, at hun manglede nogle papirer fra min læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Scanningsjordemoderen er supersød.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



 *De har været utroligt velforberedte, uden at det virkede som om, de lige havde læst i journalen.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Hun var bare rigtig sød, flink og utroligt dygtig til at forklare.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Rigtig god behandling under graviditeten, ved fødslen og også efter, hvor jeg blev syg. Dog undrer det mig lidt, at de ikke lige tjekkede, om min lidelse var væk efter fødslen, men jeg bad heller ikke selv om det.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Havde ingen fornemmelse af, at de havde læst mine papirer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *De var udmærket forberedte, men det er alligevel irriterende at skulle forklare sin situation til en ny hver gang.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Alle dem, jeg har talt med, har været flinke og meget venlige med informationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Havde ikke læst min journal, inden jeg kom ind.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*De var meget interesserede og venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Selv de dumme spørgsmål blev godt besvaret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes, at alle var meget lydhøre, søde og rare.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Hende der scannede mig, var utroligt flink, selvom der var en halv times forsinkelse første gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Første gang var jeg meget nervøs, og jordemoderen var ikke god til at få mig til at slappe af. Andet besøg var perfekt, og hun fik mig beroliget i min graviditet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*At lytte med interesse medførte desværre ikke tilfredsstillende svar hver gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*I forbindelse med scanningerne har de forklaret en masse om, hvad det var, man kunne se.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det var en dejlig oplevelse. Jeg følte mig helt tryk ved situationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*I princippet ja, men det er nemt at mærke, at de er under tidspres.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Én gang har jeg prøvet at føle mig totalt udenfor. De snakkede henover hovedet på mig og svarede kort, når jeg sagde noget.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Der blev taget hensyn til mit ønske om igangsættelsen af fødslen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*En læge og jeg snakkede totalt forbi hinanden i forbindelse med en kostvejledning. Hun sagde, at jeg skulle gå hjem og spise grøntsager, men jeg havde brug for at vide hvordan, og jeg havde brug for motivation.*

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


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

 *Ved en spontan abort sidste år oplevede jeg først at få information om abort ved tredje besøg. Ellers ok.*


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

 *Synes, at de gik flot op i deres arbejde.*


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

 *Gode til at informere undervejs. Det har læger det med at glemme lidt.*


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

 *Jeg har ikke været i tvivl om, at de vidste, hvad de lavede.*


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

 *19-ugers scanningen var en stor oplevelse. En sød jordemoder fortalte meget detaljeret og engageret.*


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

 *Jeg er kun i kontakt med én.*


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

 *Om det var selve udstyret eller personalet, ved jeg ikke, men jeg fik et meget dårligt billede af den lille, og det er jeg ked af.*

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

 *Hun var supergod. Fik én til at føle sig tryk.*


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

 *Sygeplejerskerne er generelt dygtige, søde, indlevende og villige til at stå på pinde for én. Servicen er unik. Ingen ventetid overhovedet. Flot.*

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

Spørgsmål: 11


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

 *Har kun været til én undersøgelse, og der er nummertræk, så man har en fornemmelse for ventetiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde










 *Ventede en time og et kvarter på at få taget en blodprøve.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


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

-  *De fortalte, hvad der var på scanningen, men ellers snakkede vi ikke om undersøgelser og bivirkninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ved første besøg fik jeg ikke besked om, at jeg efter operationen skulle være sygemeldt fra mit arbejde indtil fødslen. Det havde været rart at vide, så jeg kunne give min arbejdsplads besked så tidligt i forløbet, som muligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *God forklaring omkring nakkefoldsscanning, som jeg ikke fik foretaget ved første barn. Sammenholdt med materiale fra læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg vidste ikke, at nakkefoldsscanninger og triplettest var et tilbud til alle. Jeg var ved at tro, at jeg var blevet halvgammel. Jeg er 29 år.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har før født en barn med læbeganespalte og har fået at vide, at man kan scanne efter det, men de har ikke kunnet se noget på det nye barn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Rigtig god information omkring undersøgelsen og omkring hvad der skulle til, for at smerte og kvalme ville forsvinde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jordemoderen sørgede for, at jeg fik en tid til en samtale hos en fødselslæge. Det var positivt, for jeg troede, at jeg skulle bede om det ved jordemoderkonsultationerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Mangelfuld ved første besøg - perfekt ved andet besøg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Hun var meget dygtig og behagelig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Barnets mål var for små i 37. uge, og jeg havde brug for info, som jeg ikke fik. Jeg fik bare at vide, at barnet var lille, og at jeg skulle komme igen, men ikke være nervøs.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg har fået den info, jeg har bedt om, men jeg har selv skullet finde frem til, hvilke informationer jeg havde brug for. Dvs. at jeg ikke har fået så meget info som service.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *De tre overlæger sagde noget forskelligt om, hvornår en igangsættelse skulle ske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *De var dygtige til at informere. Som førstegangsgavid er det svært at stille spørgsmål, men de gav relevante informationer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Var heldig kun at snakke med den samme person begge gange.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg talte kun med én.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Nogle af de ansatte er dygtige og giver sig god tid til at forklare, imens andre ikke går i dybden og svarer meget kort på ens spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*De tre overlæger sagde noget forskelligt om, hvornår en igangsættelse skulle ske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



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



*Alle har været meget venlige og interesserede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Pga. sygdom på ambulatoriet blev besøget udsat en uge. Vi havde taget fri fra arbejde og fik det først at vide om formiddagen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det er skønt, at der bliver tilbudt to scanninger i stedet for én.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg ville gerne have haft den samme jordemoder ved de to besøg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Blev scannet fire gange pga. en ny termin. Konsultationen i 19. uge var for tidlig, og den kunne lige så godt have været en uge senere fra starten.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget professionel behandling. Dog lever diætisten ikke op til mine faglige forventninger. Var bl.a. ikke bekendt med kostråd for gravide.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Selvom jeg er lidt træt af, at de ikke kan love mig enestue efter fødslen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde






















*Nej, fordi lægerne i et par omgange ikke ville terminsscanne. Ja, fordi en sygeplejerske gjorde et godt stykke arbejde for at få dette gennemført alligevel. Er generelt tilfreds.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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

-  *Efter en blødning i starten af graviditeten fik jeg en tid til scanning dagen efter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Var sent til kontrol ved læge. Blev straks derefter indkaldt til scanning. Ikke noget med at blive presset ind i skemaet. Tiden blev til fulde overholdt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der manglede et resultat af en blodprøve fra praktiserende læge til 12 ugers scanningen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg kunne forstå, at der på daværende tidspunkt endnu ikke havde været kontakt imellem min læge og afdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der kom hurtigt brev om scanningstidspunkt efter besøg hos egen læge. Det er dejligt at vide det i god tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Egen læge kom til at sende prøver til Skejby, hvilket gav problemer i Silkeborg, men personalet i Silkeborg tog det pænt, og jeg mærkede ingen irritation over det ekstra besvær.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fik først sent besked om tidspunktet for scanningen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der manglede nogle papirer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De kan ikke finde min vandrejournal.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

-  *Min egen læge var lidt sent ude. Havde vist glemt at sende en henvisning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Indkaldt til blodtypebestemmelse, hvilket jeg ikke kan forstå, er gjort.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Lægen var ikke informeret om, at jeg havde gennemgået to kontroller for min lidelse, men kun én.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg blev indkaldt til ambulatoriet hurtigt efter, min læge havde henvist.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det varede ikke længe, fra jeg havde været ved lægen, til jeg fik et brev om scanningen. Det var rart.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Til første scanning modtog jeg ikke noget brev, før jeg selv ringede en uge før, scanningen skulle ske. Egen læge havde sendt papirerne til jer rettidigt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det har været meget op til mig selv at informere om sygdomme i familien, i stedet for at man bare læste om det i journalen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik dog ingen informationer hos egen læge om, at jeg skulle til tidlig scanning. Indkaldelsen kom som en overraskelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der var ingen information fra ambulatoriet til egen læge om min situation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Prøvesvar har været længe undervejs.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

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



*Jeg blev modtaget godt og fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi alle personer, jeg har talt med før og under scanningen, har været meget venlige og forstående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*NN har været helt fantastisk. både dygtig og meget rar. Også personalet på sengeafdelingen var meget venligt og utroligt hjælpsomt. Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået, og jeg er taknemmelig for den hjælp, jeg har modtaget der, som har*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi personalet er dygtigt og omhyggeligt. Ikke fem stjerner, fordi jeg måtte vente længe én af gangene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi vi er blevet modtaget med et smil og en god indstilling hos personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Vi fik en god behandling af den pågældende jordemoder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Overordnet har jeg været tilfreds med afdelingen, men havde en enkelt dårlig oplevelse pga. ferieafløsning. Derudover var der rimeligt stor afvigelse fra vægtscanningen til den endelige vægt, hvilket gav lidt bekymringer undervejs.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Ingen ventetid. Grundige informationer fra personalet. Meget grundig scanning. God tid til forklaringer. Eneste mangel: elevator til afdelingen for de dårligt gående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes, jeg har fået en rigtig god service de gange, jeg har været på Silkeborg Sygehus, og jeg er glad for, at det er der, jeg skal føde mit barn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Var på sygehuset, fordi jeg havde mistet barn. Lægen og sygeplejersken gjorde det, de skulle fint.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Alle har været forstående og gode til at svare på spørgsmål. Jeg har haft en psykisk svær graviditet pga. en meget dårlig oplevelse tidligere, og derfor har jeg oftere været til tjek Følelsen af at blive taget alvorligt er guld værd.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*En ting, der er dejlig er, at ventetiden - på nær én gang - er minimal. Der bliver lyttet til, hvad man siger, og hvad man er bekymret for. Man bliver taget alvorligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi jeg har været ganske godt tilfreds. Det kunne selvfølgelig være super, hvis man havde en kontaktdemoder, -sygeplejerske og -læge, men det er næsten umuligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Har ingenting at klage over. Der er blevet taget hånd om mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Alle ansatte har været søde og dygtige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg ville have givet 'enestående', fordi hende, der undersøgte mig, bare var rigtig god. Men sidste gang jeg var gravid, var det en anden, der undersøgte mig, og det var ikke særlig positivt. Jeg kunne se, at hun stadig var på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Fordi jeg ikke synes, der er noget at sætte fingeren på. Dog burde der være flere som stue 5, som bruges til vækstscanning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Føler, at den faglige kvalitet er høj, men det er meget svært at få en tid i ambulatoriet. Til en 12-ugers scanning var der f.eks. kun én tid på 4 uger, så hvis ikke jeg kunne komme til den, kunne scanningen ikke tilbydes. Det virker som om, kapaciteten e*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde




*Personalet var meget hjælpsomt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

-  *Jeg har kun godt at sige om vores besøg på afdelingen. Ved scanningen, som var meget grundig, blev alt nøje forklaret. Perfekt behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi det var, som jeg havde forventet. Det er en god ide at lade den samme person scanne begge gange, for det giver tilfredshed og tryghed. Kunne ikke mærke på personalet, at tidsplanen ikke holdt - man gav sig god tid til at scanne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *God, venlig, indlevende og professionel vejledning og interesse for vores situation. Lille og hyggelig afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Stor forandring i lægens venlighed fra sidste graviditet. Det er godt, at I forsøger at lade det være den samme læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *'Enestående' ville have været mit valg, hvis ikke det havde været for en mærkelig ultralydsscanning. Et varmt sted at komme - en god atmosfære. Det er desværre altid svært at finde en parkeringsplads. Det er ikke afdelingens skyld, men det giver en dårlig*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi alle jeg har været i kontakt med, har været velforberejede, venlige og dygtige.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden i venteværelset og så dét, at det er totalt umuligt at ringe og få ændret sin tid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det første besøg trækker lidt ned, fordi jeg ikke følte mig forstået. Det kunne være rart med den samme jordemoder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, der er for lidt plads i venteværelset.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Det kunne blive bedre. Specielt i behandlingen af andengangs fødende. Jeg mener ikke, de får nok pleje eller opmærksomhed. De skulle have lov at blive længere på afdelingen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg fik en god behandling og blev godt informeret om min graviditet. Kunne ønske mig et bedre billede af den lille.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke noget at klage over, udover samarbejdet imellem min læge og Gynækologisk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Ved vores første scanning sætter jordemoderen apparatet på min mave og siger, at jeg har en blødning i livmoderen, og siger derefter ikke andet. Jeg må så selv spørge, om der er liv. Det var der, men det var ikke den bedste oplevelse at starte med. Overvej jeres kommunikation med patienten, selvom I er stressede.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg synes, at det fungerer godt, og at personalet er dygtigt til at tackle situationer, selvom det ikke altid er gode nyheder, det skal fortælle.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Vi har kun været dér én gang, og da var alt enestående. Jeg har siden brugt en hel formiddag på forsøge at ringe og ændre en tid. Jeg måtte opgive at komme igennem, og kørte i stedet selv ind til ambulatoriet. Ikke tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi lægerne altid har forklaret mig, hvad der sker ved undersøgelserne. De har altid talt et sprog, man forstår - ikke kun betegnelser på latin.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jordemoderen, som tog sig af os, var utroligt behagelig og fagligt dygtig. Meget tilfreds med besøget.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Det virker lidt stresset, og venteområdet er lidt ussel. Der sidder mange forskellige patienter og venter, og stemningen er lidt trykket. Men det er jo et sygehus, så jeg ved ikke, om det kan være anderledes.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg følte mig tryk og godt tilpas.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Nedbring ventetiden.*

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



*Ingen ventetid - rigtigt godt.*

*Imødekommende personale, der har været dygtigt til at forklare det faglige.*

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



*Ventetiden og den manglende kommunikation med den praktiserende læge, er i mit tilfælde blot skønhedsfejl, da jeg jo ikke har været syg. Diætisten har behov for efteruddannelse - bl.a. i kommunikation.*

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



*Det var meget positivt at blive scannet af en jordemoder og ikke en læge. Nogle af dem virker mere kolde. Jordemødrene har mere føling med graviditeten og den gravides behov.*

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



*Ingen ventetid. Sødt og hjælpsomt personale.*

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



*Ingen ventetid. Smilende personale, positiv stemning og positivt arrangement.*

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



*De var gode til deres arbejde og til at fortælle på en måde, så man kunne forstå det.*

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



*Jeg fandt en fantastisk glæde ved at blive scannet, og den blev kun større, da jeg var færdig. Har kun positive tanker om mine besøg.*

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



*Alt har været meget tilfredsstillende. Dog vidste de ikke ved første scanning, at det var tvillinger. Det var åbenbart ikke kommunikeret rigtigt ud fra lægen.*










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



*Det eneste negative har været det manglende brev om scanningsdato.*

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



-  *Kun én ting trækker ned: det var umuligt at komme i telefonisk kontakt med ambulatoriet for at få ændret min tid. Jeg prøvede mange gange uden held.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Pga. imødekommenhed hos jordemødre, scanningspersonale, sygeplejersker og sekretærer - fire stjerner.*  
*Jeg synes samtidig, at jeg har skullet slå noget i bordet for at få ting gennemført, så det kan ikke være enestående.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, det er et udmærket sted at komme, men jeg ville gerne, at man kunne komme til den samme læge, så man ikke skal forklare hele sit forløb igen, og så man kan føle sig tryk.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi der - trods ventetid og manglende info til egen læge - er et sødt og forstående personale på ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Har fået et godt indtryk, fordi alle har været gode til at give informationer, men det er ikke enestående pga. ventetiden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Personalet var flinkt, men uforberedt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *De få gange jeg har været på afdelingen, har både service og faglighed været meget tilfredsstillende. Professionalisme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Der har aldrig været ret lang ventetid, og jeg er altid blevet mødt med smil og har fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Følte os godt behandlet. Hun var grundig i scanningen. Hun var interesseret og tog sig den tid, der var brug for. Der er ikke noget at komme efter.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Vi fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde