

Medicinsk Ambulatorium  
Silkeborg Centralsygehus

4. runde



Medicinsk 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

Bestillingsnr. 749

# Indhold

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

## Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

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

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

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

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

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

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

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

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

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

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

**Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset**

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

**Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten**

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

**Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet**

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

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

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, 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:

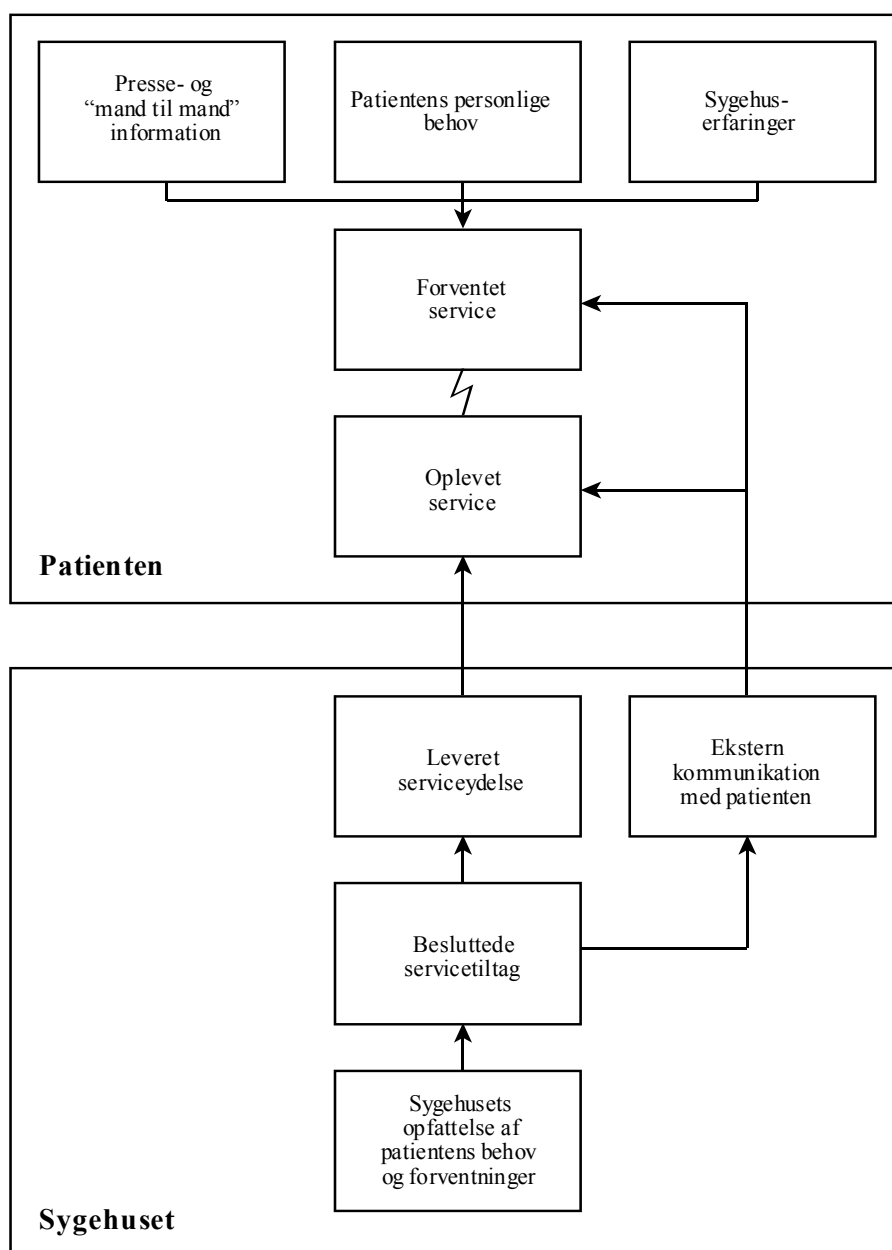
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen  
Medicinsk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Intern medicinsk afdeling
Antal indlagte	6.713
Heraf akut indlagte	5.750
Heraf planlagte	992
Gennemsnitligt antal sengedage	5,5
Belægningsprocent	97
Antal senge	104
Enestuer	4 + 3 undersøgelses stuer
Tomandsstuer	11
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	17
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	19.351
Antal ambulatorier	Der er ambu. inden for alle grenspec.
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	42,8
Plejepersonalestillinger	125
Lægeseekretærstillinger	21
Samlet budgetramme	86 mio.
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om afdelingen

<b>Afdelingens speciale</b>	Medicinsk Afdeling er repræsenteret ved følgende grenspecialer: Kardiologi, lungemedicin, gastroenterologi, reumatologi, endokrinologi, hæmatologi, hepatologi og infektionsmedicin. Afdelingen er præget af et stort akut indtag, idet ca. 90 % indlægges akut samt stor ambulant aktivitet. Inden for de nævnte specialer varetages udredning og behandling indtil det højst specialiserede niveau.
<b>Hvor henvises patienterne fra?</b>	Alt overvejende henvises patienterne fra egen læge. Afdelingen har døgnvagt og modtager efter aftale med vagthavende patienter til uopsættelig behandling.
<b>Udvikling i patienttilgang</b>	Der er en støt stigende fremgang både hvad angår indlagte og ambulante patienter.
<b>Samarbejds-partnere</b>	<p>For patienter med diagnoser, der henhører under lands-/landsdelsfunktioner, foregår udredning og behandling i et tæt samarbejde med Århus Universitetshospital.</p> <p>Internt er der et tæt samarbejde med parakliniske og andre kliniske afdelinger på Silkeborg Centralsygehus.</p> <p>Der er et frugtbart samarbejde med optageområdernes primær sektor, eksempelvis er der i foråret 2004 indgået aftale med Silkeborg Kommune om etablering af et Shared-care-team, der har fokus på borgere med behov for særligt sammenhængende undersøgelses-, behandlings-, pleje- og rehabiliteringsforløb. Dette tilbud er i 2005 udvidet til at omfatte samtlige af optageområdets kommuner.</p> <p>Afdelingen har foråret 2006 indgået samarbejdsaftaler på det reumatologiske område om, at Medicinsk Afdeling to gange ugentligt tager til Viborg Sygehus og to gange ugentlig tager til Horsens Sygehus med henblik på at fastholde den reumatologiske funktion lokalt.</p> <p>Der er indgået forskningsmæssige samarbejdsaftaler med flere universitetsafdelinger.</p>
<b>Organisering</b>	<p>Medicinsk Afdeling har oplevet en kolossal vækst gennem de seneste fem år. Der er fire sengeafsnit, ambulatorier på Silkeborg Centralsygehus og i Skanderborg Sundhedscenter.</p> <p>Der arbejdes i tværfaglige team, hvor de uddannelsessøgende læger efter fastlagt turnus turnerer mellem de forskellige team, således at de yngre læger får kendskab til de forskellige grenspecialer.</p> <p>Center for Bevægeapparatlidelser, (et forskningsprojekt, der løber over fire år) og som fokuserer på at fastholde patienter med rygsmerte på arbejdsmarkedet er etableret 2004, mens det medicinske rygcenter er åbnet i 2005.</p> <p>Fra efteråret 2006 etableres kardiologisk 24-timers døgnvagtberedskab.</p>

Der er veletableret tilbud om hjerterehabilitering og en hjertesvigt-klinik. Der er tilbud om rygestop til patienter og personale. Der tilbydes ligeledes hjemmetræning for patienter med apopleksi. Der er veletableret lungeskole for patienter med KOL og diabetesskole. Endvidere et tilbud om alkoholafvænning.

#### **Ambulatorier**

Medicinsk Afdeling har ambulatorier inden for samtlige grenspecialer på Silkeborg Centralsygehus. Patienter tilbydes primært ambulant forløb i dagafsnittet, men der er endvidere mulighed for i tilslutning til et indlæggelsesforløb at fortsætte i et ambulant forløb knyttet til sengeafsnittene. Endvidere er der ambulatorier i Skanderborg Sundhedscenter inden for lungemedicin, endokrinologi og kardiologi betjent af personale fra Medicinsk Afdeling. Aktiviteten er støt stigende og forventes i 2006 at være 22.000 patienter.

#### **Udviklingsområder**

Kardiologisk døgnberedskab etableres efteråret 2006. Ligeledes forventes det at kunne udføre TEE i løbet af efteråret.



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

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	27. marts 2006 - 28 april 2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	541	
Indkomne svar	327	
<b>Svarprocent</b>	<b>60,4</b>	
Tidligere målinger	maj 2004 - 275 Svar april 2002 - 247 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	*
	%	%
<b>Alder</b>		
0-18 år	-	0,3
19-39 år	-	14,7
40-59 år	-	38,6
60-69 år	-	22,3
70-79 år	-	18,5
80 år eller mere	-	5,6
<b>Køn</b>		
Mand	-	41,4
Kvinde	-	58,6
<b>Afsnit</b>		
Med. dagafsnit Silkeborg (1)	73,8	73,7
Skanderborg (2)	7,6	8,6
Rygcenter i Silkeborg (3)	18,6	17,7
<b>Diagnose</b>		
Hjertemedicin (1)	32,2	31,1
Endokrinologi (2)	21,3	24,3
Lunger (3)	12,2	10,0
Gastroenterologi (4)	16,3	16,3
Reumatologi (5)	17,9	18,3

\* Oplysninger om antal patienter i perioden har ikke været tilgængelige. I stedet er beregningerne lavet på antal udsendte skemaer. Oplysninger om fordeling på alder og køn har ikke været tilgængelige - i nogen form.

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

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

### Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

### Repræsentativiteten

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

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

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

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

## Sammenligning

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

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

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

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Medicinsk Ambulatorium, Silkeborg Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	247	275	327
	%	%	%	%
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	16,3	17,6	33,1	22,2
2-3 besøg	26,2	27,0	31,5	31,4
4-9 besøg	45,1	41,4	23,8	32,1
Mere end 9 besøg	12,4	14,1	11,6	14,3
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	43,1	32,5	27,8	38,7
Nej	56,9	67,5	72,2	61,3
<b>Alder</b>				
0-18 år	0,4	1,9	0,3	9,4
19-39 år	11,5	14,6	14,7	19,3
40-59 år	34,2	35,6	38,6	32,0
60-69 år	29,6	20,6	22,3	18,3
70-79 år	21,4	22,1	18,5	14,7
80 år eller mere	2,9	5,2	5,6	6,4
<b>Køn</b>				
Mand	45,3	41,0	41,4	46,3
Kvinde	54,7	59,0	58,6	53,7
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	95,1	94,4	91,4	89,2
Udenamtspatienter	4,9	5,6	8,6	10,8
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98,4	97,8	96,9	95,9
Ikke dansk	1,6	2,2	3,1	4,1
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	39,4	43,7	45,3	37,9
Har ikke søgt information	60,6	56,3	54,7	62,1
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	95,5	94,4	97,1	88,8
Pårørende	4,5	5,6	2,9	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?

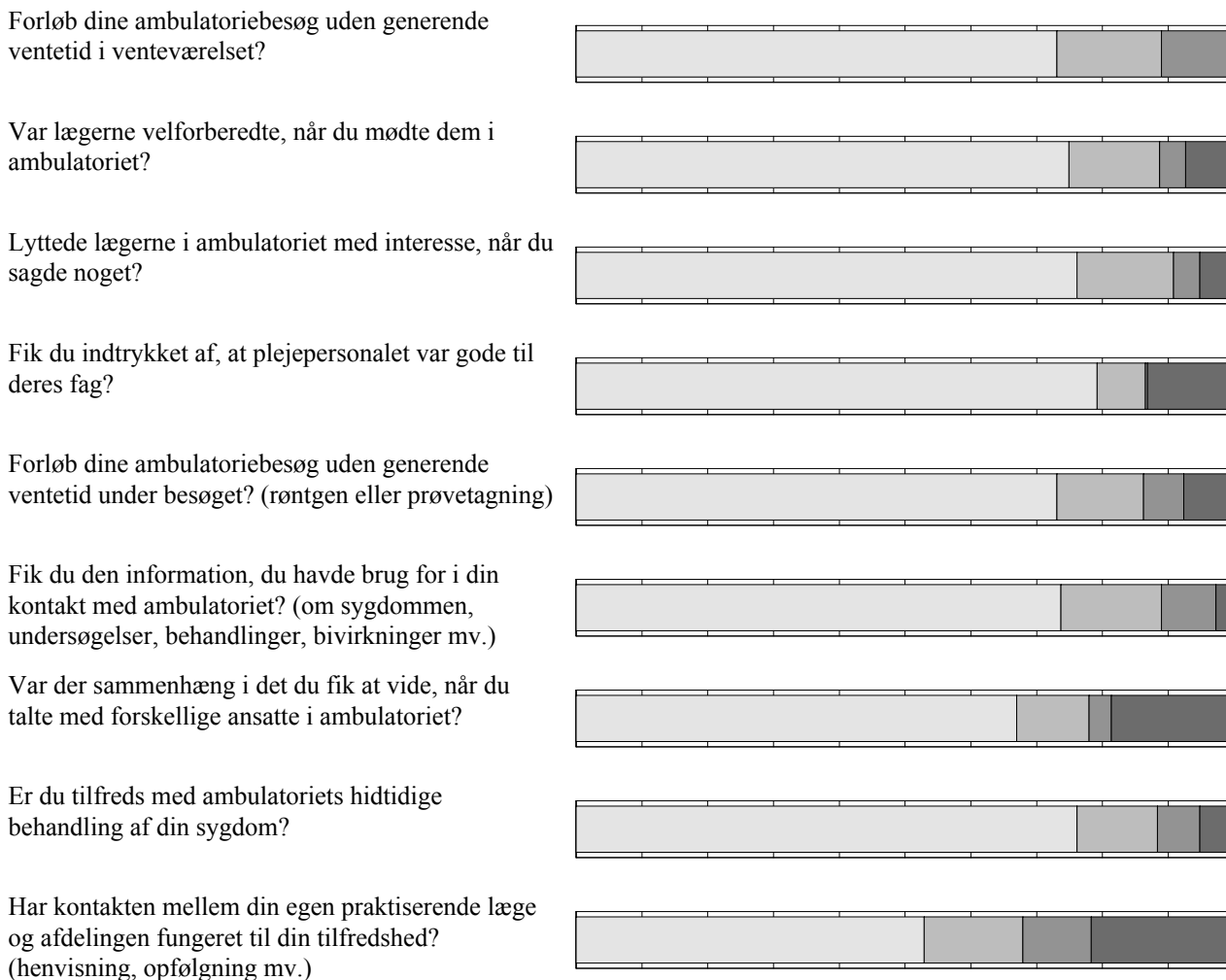
#### Forskel på patienterne?

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

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

Spørgsmål (svar i procent  
af 327 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  
Medicinsk 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	247	275			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	23,0	36,0	26,2	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	15,5	27,1	19,1	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	11,1	19,8	19,7	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	1,3	7,5	8,8	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	18,6	25,3	20,9	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.)	14,2	27,2	24,2	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	13,8	24,2	17,7	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	11,1	18,9	19,7	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	20,3	31,3	32,4	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  
Medicinsk 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	245	268	323	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	34,7	25,7	35,6	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	53,1	54,1	52,6	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	11,0	17,2	10,2	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	1,2	3,0	1,5	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Medicinsk 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	48	62	82	59	27
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	47,9	22,6	35,4	49,2	22,2	-
Under 30 minutter	39,6	59,7	52,4	40,7	70,4	-
Mellem 30 og 60 minutter	12,5	14,5	9,8	10,2	3,7	-
Over 60 minutter	0,0	3,2	2,4	0,0	3,7	-

## 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****Medicinsk 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	182	207	199	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	30,8	30,4	35,2	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	53,3	49,3	50,8	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	15,9	20,3	14,1	26,7	4,5	69,7

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Medicinsk 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	190	203	202	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	11,1	16,7	11,9	22,0	2,3	51,9
Nej	88,9	83,3	88,1	78,0	97,7	48,1

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Medicinsk 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	-	-	304	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	35,2	-	-	-
Nej	-	-	64,8	-	-	-



## 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 læge-lige 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 Medicinsk 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	243	262	321			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	25,9	18,7	19,9	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	66,3	63,7	62,9	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	6,2	14,9	13,4	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	0,8	1,1	2,8	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	0,8	1,5	0,9	0,8	0,0	0,5
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>7,8</b>	<b>17,6</b>	<b>17,1</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 Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

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

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

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

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

- Ja  Nej  Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



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



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

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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



<b>Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82,5	10,7	6,8	103
	2-3 besøg	77,6	10,2	12,2	98
	4-9 besøg	64,9	25,7	9,5	74
	Mere end 9 besøg	48,6	34,3	17,1	35
Ugedag	Mandag	75,0	16,7	8,3	48
	Tirsdag	62,9	22,6	14,5	62
	Onsdag	82,9	11,0	6,1	82
	Torsdag	75,0	13,3	11,7	60
	Fredag	63,0	18,5	18,5	27
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	68,2	23,9	8,0	88
	Nej	75,8	13,1	11,0	236
Søgt information	Har søgt information	71,5	16,7	11,8	144
	Har ikke søgt information	75,1	16,2	8,7	173
Køn	Mand	74,4	16,5	9,0	133
	Kvinde	73,0	15,9	11,1	189
Bopæl	Indenamtspatienter	73,6	15,6	10,8	295
	Udenamtspatienter	75,0	21,4	3,6	28
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	78,7	17,0	4,3	47
	40-59 år	72,4	14,6	13,0	123
	60-69 år	75,7	15,7	8,6	70
	70-79 år	76,3	15,3	8,5	59
	80 år eller mere	52,9	29,4	17,6	17
Modersmål	Dansk	72,6	16,8	10,6	310
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	73,1	16,6	10,3	301
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	70,2	18,5	11,3	238
	Skanderborg (2)	85,7	10,7	3,6	28
	Rygcenter i Silkeborg (3)	82,8	8,6	8,6	58
Diagnose	Hjertemedicin (1)	74,4	12,8	12,8	78
	Endokrinologi (2)	80,0	11,7	8,3	60
	Lunger (3)	78,3	21,7	0,0	23
	Gastroenterologi (4)	68,3	22,0	9,8	41
	Reumatologi (5)	47,8	32,6	19,6	46
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	73,8	16,0	10,2	324

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	95,5	2,3	2,3	88
	2-3 besøg	82,8	14,0	3,2	93
	4-9 besøg	65,8	28,8	5,5	73
	Mere end 9 besøg	73,5	17,6	8,8	34
Ugedag	Mandag	78,0	19,5	2,4	41
	Tirsdag	78,3	18,3	3,3	60
	Onsdag	86,8	11,8	1,3	76
	Torsdag	81,5	14,8	3,7	54
	Fredag	71,4	17,9	10,7	28
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	85,1	9,2	5,7	87
	Nej	79,2	17,1	3,7	216
Søgt information	Har søgt information	78,8	14,6	6,6	137
	Har ikke søgt information	83,1	14,4	2,5	160
Køn	Mand	81,1	14,2	4,7	127
	Kvinde	81,5	15,0	3,5	173
Bopæl	Indenamtspatienter	81,8	13,8	4,4	275
	Udenamtspatienter	73,1	26,9	0,0	26
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	78,3	13,0	8,7	46
	40-59 år	81,1	13,5	5,4	111
	60-69 år	77,6	20,9	1,5	67
	70-79 år	84,9	15,1	0,0	53
	80 år eller mere	83,3	5,6	11,1	18
Modersmål	Dansk	80,3	15,2	4,5	290
	Ikke dansk	88,9	11,1	0,0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,4	14,3	4,3	280
	Pårørende	55,6	44,4	0,0	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	76,4	18,6	5,0	220
	Skanderborg (2)	88,5	7,7	3,8	26
	Rygcenter i Silkeborg (3)	94,7	3,5	1,8	57
Diagnose	Hjertemedicin (1)	91,7	8,3	0,0	72
	Endokrinologi (2)	70,2	27,7	2,1	47
	Lunger (3)	79,2	4,2	16,7	24
	Gastroenterologi (4)	90,2	7,3	2,4	41
	Reumatologi (5)	48,9	37,8	13,3	45
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	80,9	14,9	4,3	303

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,1	7,7	2,2	91
	2-3 besøg	80,9	13,8	5,3	94
	4-9 besøg	67,6	27,0	5,4	74
	Mere end 9 besøg	85,7	14,3	0,0	35
Ugedag	Mandag	80,0	13,3	6,7	45
	Tirsdag	70,0	26,7	3,3	60
	Onsdag	84,4	14,3	1,3	77
	Torsdag	88,9	7,4	3,7	54
	Fredag	78,6	21,4	0,0	28
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	83,3	12,2	4,4	90
	Nej	79,1	16,8	4,1	220
Søgt information	Har søgt information	71,4	22,1	6,4	140
	Har ikke søgt information	88,3	9,8	1,8	163
Køn	Mand	83,6	11,7	4,7	128
	Kvinde	78,8	17,9	3,4	179
Bopæl	Indenamtspatienter	80,9	15,2	3,9	282
	Udenamtspatienter	76,9	19,2	3,8	26
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	63,8	25,5	10,6	47
	40-59 år	81,6	14,9	3,5	114
	60-69 år	83,8	14,7	1,5	68
	70-79 år	89,1	9,1	1,8	55
	80 år eller mere	77,8	16,7	5,6	18
Modersmål	Dansk	80,4	15,5	4,1	296
	Ikke dansk	80,0	20,0	0,0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,5	15,0	4,5	287
	Pårørende	66,7	33,3	0,0	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	76,9	17,8	5,3	225
	Skanderborg (2)	85,2	11,1	3,7	27
	Rygcenter i Silkeborg (3)	91,4	8,6	0,0	58
Diagnose	Hjertemedicin (1)	90,7	6,7	2,7	75
	Endokrinologi (2)	69,4	26,5	4,1	49
	Lunger (3)	68,0	20,0	12,0	25
	Gastroenterologi (4)	85,4	9,8	4,9	41
	Reumatologi (5)	57,8	33,3	8,9	45
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	80,3	15,5	4,2	310

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94,4	5,6	0,0	89
	2-3 besøg	96,3	3,7	0,0	82
	4-9 besøg	83,8	14,7	1,5	68
	Mere end 9 besøg	87,9	12,1	0,0	33
Ugedag	Mandag	87,5	12,5	0,0	40
	Tirsdag	87,5	10,7	1,8	56
	Onsdag	94,1	5,9	0,0	68
	Torsdag	98,0	2,0	0,0	51
	Fredag	96,3	3,7	0,0	27
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	89,4	9,4	1,2	85
	Nej	92,0	8,0	0,0	199
Søgt information	Har søgt information	86,7	12,5	0,8	128
	Har ikke søgt information	95,3	4,7	0,0	149
Køn	Mand	92,3	6,8	0,9	117
	Kvinde	90,3	9,7	0,0	165
Bopæl	Indenampatienter	91,1	8,6	0,4	257
	Udenampatienter	92,3	7,7	0,0	26
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	88,4	11,6	0,0	43
	40-59 år	88,7	10,4	0,9	106
	60-69 år	90,2	9,8	0,0	61
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	50
	80 år eller mere	93,8	6,3	0,0	16
Modersmål	Dansk	91,1	8,5	0,4	271
	Ikke dansk	90,0	10,0	0,0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	90,6	9,0	0,4	266
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	8
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	91,4	8,1	0,5	209
	Skanderborg (2)	91,3	8,7	0,0	23
	Rygcenter i Silkeborg (3)	90,4	9,6	0,0	52
Diagnose	Hjertemedicin (1)	98,6	1,4	0,0	71
	Endokrinologi (2)	91,5	6,4	2,1	47
	Lunger (3)	80,0	20,0	0,0	20
	Gastroenterologi (4)	94,9	5,1	0,0	39
	Reumatologi (5)	76,9	23,1	0,0	39
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	91,2	8,5	0,4	284

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87,1	6,5	6,5	93
	2-3 besøg	80,4	12,0	7,6	92
	4-9 besøg	71,6	17,9	10,4	67
	Mere end 9 besøg	69,4	30,6	0,0	36
Ugedag	Mandag	87,2	8,5	4,3	47
	Tirsdag	68,3	21,7	10,0	60
	Onsdag	87,0	9,1	3,9	77
	Torsdag	74,1	18,5	7,4	54
	Fredag	73,9	17,4	8,7	23
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	77,9	16,3	5,8	86
	Nej	79,6	13,4	6,9	216
Søgt information	Har søgt information	72,4	17,9	9,7	134
	Har ikke søgt information	85,7	9,9	4,3	161
Køn	Mand	78,9	14,8	6,3	128
	Kvinde	79,7	13,4	7,0	172
Bopæl	Indenamtspatienter	79,6	13,5	6,9	275
	Udenamtspatienter	76,9	19,2	3,8	26
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0,0	0
	19-39 år	73,8	21,4	4,8	42
	40-59 år	76,1	15,9	8,0	113
	60-69 år	88,2	8,8	2,9	68
	70-79 år	80,4	10,7	8,9	56
	80 år eller mere	73,3	13,3	13,3	15
Modersmål	Dansk	79,7	13,8	6,6	290
	Ikke dansk	66,7	22,2	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,3	14,6	6,1	280
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	77,0	15,8	7,2	222
	Skanderborg (2)	88,9	11,1	0,0	27
	Rygcenter i Silkeborg (3)	83,0	9,4	7,5	53
Diagnose	Hjertemedicin (1)	87,7	8,2	4,1	73
	Endokrinologi (2)	81,1	17,0	1,9	53
	Lunger (3)	69,6	21,7	8,7	23
	Gastroenterologi (4)	67,5	25,0	7,5	40
	Reumatologi (5)	67,4	16,3	16,3	43
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	79,1	14,2	6,6	302

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82,5	11,3	6,2	97
	2-3 besøg	71,9	18,8	9,4	96
	4-9 besøg	68,5	20,5	11,0	73
	Mere end 9 besøg	83,3	11,1	5,6	36
Ugedag	Mandag	71,1	15,6	13,3	45
	Tirsdag	80,3	9,8	9,8	61
	Onsdag	79,0	17,3	3,7	81
	Torsdag	74,6	18,6	6,8	59
	Fredag	70,4	22,2	7,4	27
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	70,3	17,6	12,1	91
	Nej	78,0	15,0	7,0	227
Søgt information	Har søgt information	69,4	18,1	12,5	144
	Har ikke søgt information	82,1	13,1	4,8	168
Køn	Mand	78,5	14,6	6,9	130
	Kvinde	74,6	16,2	9,2	185
Bopæl	Indenamtspatienter	76,0	15,3	8,7	288
	Udenamtspatienter	78,6	17,9	3,6	28
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	66,0	17,0	17,0	47
	40-59 år	82,6	9,1	8,3	121
	60-69 år	78,3	20,3	1,4	69
	70-79 år	74,1	20,7	5,2	58
	80 år eller mere	56,3	18,8	25,0	16
Modersmål	Dansk	76,5	15,4	8,2	306
	Ikke dansk	66,7	22,2	11,1	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	76,0	15,5	8,4	296
	Pårørende	88,9	11,1	0,0	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	74,5	14,9	10,6	235
	Skanderborg (2)	81,5	11,1	7,4	27
	Rygcenter i Silkeborg (3)	78,6	21,4	0,0	56
Diagnose	Hjertemedicin (1)	85,1	10,8	4,1	74
	Endokrinologi (2)	71,2	20,3	8,5	59
	Lunger (3)	64,0	12,0	24,0	25
	Gastroenterologi (4)	85,4	9,8	4,9	41
	Reumatologi (5)	60,9	15,2	23,9	46
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	75,8	15,7	8,5	318

**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	92,2	5,2	2,6	77
	2-3 besøg	82,9	14,6	2,4	82
	4-9 besøg	67,7	23,1	9,2	65
	Mere end 9 besøg	90,6	6,3	3,1	32
Ugedag	Mandag	84,2	13,2	2,6	38
	Tirsdag	73,2	21,4	5,4	56
	Onsdag	90,5	7,9	1,6	63
	Torsdag	83,7	14,3	2,0	49
	Fredag	86,4	9,1	4,5	22
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,8	12,8	6,4	78
	Nej	83,0	13,8	3,2	188
Søgt information	Har søgt information	75,2	16,0	8,8	125
	Har ikke søgt information	88,9	11,1	0,0	135
Køn	Mand	84,3	11,1	4,6	108
	Kvinde	81,4	14,7	3,8	156
Bopæl	Indenamtspatienter	81,3	14,6	4,2	240
	Udenamtspatienter	92,0	4,0	4,0	25
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	78,0	7,3	14,6	41
	40-59 år	79,2	16,8	4,0	101
	60-69 år	87,7	12,3	0,0	57
	70-79 år	86,7	13,3	0,0	45
	80 år eller mere	86,7	6,7	6,7	15
Modersmål	Dansk	82,4	13,3	4,3	256
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,4	13,5	4,1	244
	Pårørende	87,5	0,0	12,5	8
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	80,8	15,0	4,1	193
	Skanderborg (2)	83,3	11,1	5,6	18
	Rygcenter i Silkeborg (3)	87,3	9,1	3,6	55
Diagnose	Hjertemedicin (1)	91,5	8,5	0,0	59
	Endokrinologi (2)	68,2	27,3	4,5	44
	Lunger (3)	80,0	10,0	10,0	20
	Gastroenterologi (4)	91,4	5,7	2,9	35
	Reumatologi (5)	65,0	25,0	10,0	40
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	82,3	13,5	4,1	266

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82,8	9,7	7,5	93
	2-3 besøg	84,0	10,6	5,3	94
	4-9 besøg	74,6	18,3	7,0	71
	Mere end 9 besøg	77,8	16,7	5,6	36
Ugedag	Mandag	80,0	17,8	2,2	45
	Tirsdag	78,7	14,8	6,6	61
	Onsdag	82,5	12,5	5,0	80
	Torsdag	80,0	12,7	7,3	55
	Fredag	80,8	15,4	3,8	26
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,7	10,2	9,1	88
	Nej	80,2	14,0	5,9	222
Søgt information	Har søgt information	73,9	15,5	10,6	142
	Har ikke søgt information	86,3	10,6	3,1	161
Køn	Mand	86,0	8,5	5,4	129
	Kvinde	76,4	16,3	7,3	178
Bopæl	Indenamtspatienter	81,2	12,1	6,7	282
	Udenamtspatienter	73,1	23,1	3,8	26
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	67,4	13,0	19,6	46
	40-59 år	80,0	15,0	5,0	120
	60-69 år	86,4	10,6	3,0	66
	70-79 år	83,6	12,7	3,6	55
	80 år eller mere	86,7	0,0	13,3	15
Modersmål	Dansk	79,9	13,0	7,0	299
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,0	13,4	6,6	290
	Pårørende	88,9	0,0	11,1	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	78,6	14,8	6,6	229
	Skanderborg (2)	88,5	7,7	3,8	26
	Rygcenter i Silkeborg (3)	83,6	7,3	9,1	55
Diagnose	Hjertemedicin (1)	92,1	5,3	2,6	76
	Endokrinologi (2)	77,2	19,3	3,5	57
	Lunger (3)	68,0	16,0	16,0	25
	Gastroenterologi (4)	87,8	4,9	7,3	41
	Reumatologi (5)	55,0	32,5	12,5	40
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	80,3	12,9	6,8	310



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	73,4	15,2	11,4	79
	2-3 besøg	65,3	23,6	11,1	72
	4-9 besøg	60,7	21,3	18,0	61
	Mere end 9 besøg	64,5	16,1	19,4	31
Ugedag	Mandag	74,4	17,9	7,7	39
	Tirsdag	58,1	20,9	20,9	43
	Onsdag	69,2	20,0	10,8	65
	Torsdag	77,4	13,2	9,4	53
	Fredag	56,5	21,7	21,7	23
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	61,6	17,8	20,5	73
	Nej	69,9	19,7	10,4	183
Søgt information	Har søgt information	61,2	21,6	17,2	116
	Har ikke søgt information	72,8	16,9	10,3	136
Køn	Mand	66,7	19,3	14,0	114
	Kvinde	68,3	19,0	12,7	142
Bopæl	Indenamtspatienter	67,9	19,7	12,4	234
	Udenamtspatienter	63,6	13,6	22,7	22
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	58,8	20,6	20,6	34
	40-59 år	68,5	20,7	10,9	92
	60-69 år	72,4	12,1	15,5	58
	70-79 år	70,0	18,0	12,0	50
	80 år eller mere	57,1	35,7	7,1	14
Modersmål	Dansk	67,6	18,6	13,8	247
	Ikke dansk	66,7	33,3	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	67,9	19,0	13,1	237
	Pårørende	62,5	25,0	12,5	8
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	68,6	17,0	14,4	194
	Skanderborg (2)	68,2	22,7	9,1	22
	Rygcenter i Silkeborg (3)	62,5	27,5	10,0	40
Diagnose	Hjertemedicin (1)	70,6	22,1	7,4	68
	Endokrinologi (2)	71,7	17,4	10,9	46
	Lunger (3)	58,8	17,6	23,5	17
	Gastroenterologi (4)	78,1	15,6	6,3	32
	Reumatologi (5)	50,0	15,8	34,2	38
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	67,6	19,1	13,3	256

<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	5,2	94,8	96
	4-9 besøg	16,9	83,1	71
	Mere end 9 besøg	20,0	80,0	35
Ugedag	Mandag	4,0	96,0	25
	Tirsdag	14,6	85,4	48
	Onsdag	7,7	92,3	52
	Torsdag	10,8	89,2	37
	Fredag	29,4	70,6	17
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	13,2	86,8	76
	Nej	11,1	88,9	126
Søgt information	Har søgt information	10,9	89,1	92
	Har ikke søgt information	12,0	88,0	108
Køn	Mand	10,9	89,1	92
	Kvinde	12,0	88,0	108
Bopæl	Indenamtpatienter	10,8	89,2	186
	Udenamtpatienter	20,0	80,0	15
Alder	0-18 år	0,0	0,0	0
	19-39 år	8,0	92,0	25
	40-59 år	11,0	89,0	73
	60-69 år	13,0	87,0	46
	70-79 år	7,5	92,5	40
	80 år eller mere	30,8	69,2	13
Modersmål	Dansk	11,8	88,2	195
	Ikke dansk	0,0	100,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	10,9	89,1	184
	Pårørende	16,7	83,3	6
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	12,4	87,6	170
	Skanderborg (2)	14,3	85,7	21
	Rygcenter i Silkeborg (3)	0,0	100,0	11
Diagnose	Hjertemedicin (1)	3,6	96,4	55
	Endokrinologi (2)	11,4	88,6	35
	Lunger (3)	5,3	94,7	19
	Gastroenterologi (4)	6,3	93,8	32
	Reumatologi (5)	38,9	61,1	36
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	11,9	88,1	202

<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	22,9	77,1	96
	2-3 besøg	36,3	63,7	91
	4-9 besøg	43,5	56,5	69
	Mere end 9 besøg	52,9	47,1	34
Ugedag	Mandag	29,2	70,8	48
	Tirsdag	45,8	54,2	59
	Onsdag	28,4	71,6	74
	Torsdag	38,6	61,4	57
	Fredag	38,5	61,5	26
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	37,3	62,7	83
	Nej	34,4	65,6	221
Søgt information	Har søgt information	42,6	57,4	136
	Har ikke søgt information	28,2	71,8	163
Køn	Mand	34,1	65,9	123
	Kvinde	35,6	64,4	180
Bopæl	Indenamtspatienter	34,7	65,3	277
	Udenamtspatienter	40,7	59,3	27
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	42,2	57,8	45
	40-59 år	42,7	57,3	117
	60-69 år	28,1	71,9	64
	70-79 år	30,4	69,6	56
	80 år eller mere	20,0	80,0	15
Modersmål	Dansk	35,6	64,4	295
	Ikke dansk	33,3	66,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	37,0	63,0	284
	Pårørende	0,0	100,0	7
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	39,7	60,3	224
	Skanderborg (2)	14,8	85,2	27
	Rygcenter i Silkeborg (3)	26,4	73,6	53
Diagnose	Hjertemedicin (1)	21,9	78,1	73
	Endokrinologi (2)	29,1	70,9	55
	Lunger (3)	29,2	70,8	24
	Gastroenterologi (4)	68,4	31,6	38
	Reumatologi (5)	56,8	43,2	44
Ambulatorium i alt	Medicinsk Ambulatorium	35,2	64,8	304

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86,1	13,9	101
	2-3 besøg	88,4	11,6	95
	4-9 besøg	70,3	29,7	74
	Mere end 9 besøg	86,1	13,9	36
Ugedag	Mandag	78,3	21,7	46
	Tirsdag	76,2	23,8	63
	Onsdag	87,5	12,5	80
	Torsdag	86,7	13,3	60
	Fredag	85,7	14,3	28
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,9	19,1	89
	Nej	83,6	16,4	232
Søgt information	Har søgt information	76,4	23,6	144
	Har ikke søgt information	88,4	11,6	172
Køn	Mand	86,6	13,4	134
	Kvinde	80,5	19,5	185
Bopæl	Indenamtpatienter	82,5	17,5	292
	Udenamtpatienter	89,3	10,7	28
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	80,9	19,1	47
	40-59 år	80,2	19,8	121
	60-69 år	87,0	13,0	69
	70-79 år	87,9	12,1	58
	80 år eller mere	83,3	16,7	18
Modersmål	Dansk	82,5	17,5	308
	Ikke dansk	100,0	0,0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	83,3	16,7	299
	Pårørende	77,8	22,2	9
Afsnit	Med. dagafsnit Silkeborg (1)	81,0	19,0	237
	Skanderborg (2)	92,6	7,4	27
	Rygcenter i Silkeborg (3)	86,0	14,0	57
Diagnose	Hjertemedicin (1)	90,9	9,1	77
	Endokrinologi (2)	78,0	22,0	59
	Lunger (3)	76,0	24,0	25
	Gastroenterologi (4)	87,5	12,5	40
	Reumatologi (5)	66,7	33,3	45
Afdeling i alt	Medicinsk Ambulatorium	82,9	17,1	321

## **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**











**Med. dagafsnit Silkeborg (1)**



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












-  *Kom ind til lægen efter ca. 5 min.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg forsøger altid at få en tid om morgenen. Hvis man først får en tid senere på dagen, er der altid ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Tre kvarter eller mere er lige lovlig længe, men det er forskelligt fra gang til gang.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Blodprøver tager alt for lang tid i forhold til Sundhedscentret Skanderborg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Der var 1½ time fra jeg skulle møde, til jeg talte med nogen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *I Skanderborg ca. 10 min., i Silkeborg en time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Der er ofte ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Jeg sad og lavede forberedelse til min undervisning og læste til mit kursus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Ventetiden var max. 30 min., en enkelt gang over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ved besøg nr. 2 var ventetiden ca. en time. Problemer med IT-registrering.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ventede højst 15 min.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)

-  *Undersøgelse ok. Blodprøver tager minimum en time. Åbningstid kl. 07.30, første i køen til blodprøve 07.50. Mødte 06.50 for at være første i køen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *God timing.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det er meget sjældent, at der er ret meget ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Når man har tid først på dagen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ventetid må man regne med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *De har selvfølgelig travlt, så tiden kan føles lang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ventetid varierede fra under 30 til 60 min.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Den ene gang ventede jeg ca. 20 min. fordi jeg kom akut til røntgen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der var kun omkring fem minutters ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Meget kort ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg kom selv for sent, hvorfor jeg ringede og informerede om dette. Det var heldigvis ikke et problem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)

-  *Efter behandling var ventetiden 1½ time på patientbefordringen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der var nogen ventetid i venteværelset, men til gengæld kunne jeg få lavet lungefunktionsundersøgelsen samme dag, så det var fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Måtte ud og høre til, om jeg var glemt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Alt for længe. En gang hjemsendt uden at tale med læge. Det havde de glemt. Jeg kommer fra Skive, der er langt, når man ikke bliver behandlet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Venteværelset for lille, dårlig luft.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Kom ind før tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det var især i røntgenafdelingen der var lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Havde en tid kl. 9.00, men personalet skulle lige i gang, så den blev 9.30.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *For det første var der alt for lang ventetid uden besked. Dertil kommer at venteværelset er et meget ubehageligt sted, virker snavset og som et meget trafikeret sted med 4-5 ind- og udgange.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Har som regel en tid om morgenen, så jeg har ingen ventetid mødt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)


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

-  *De læste journal hver gang først.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Har haft samme læge i mange år, og han kender min sag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ja, det synes jeg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ved 1. besøg var min fornemmelse, at lægen læste journalen, mens jeg var der. Ved 2. besøg var læge og sygeplejersker ikke enige om de udtryk de brugte, hvilket gav forvirring og unødigt mange prøvetagninger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ingen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sygeplejerske foretog scanning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *NN er velforbereede, de andre er ikke eller har ikke været det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Den ene gang var lægen fejlinformeret omkring hvilken undersøgelse der var foretaget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Det er tidsbesparende, at jeg ikke skal fortælle hele sygehistorien. I stedet fik jeg en grundig gennemgang og beskrivelse af mine symptomer, og fik svar på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)

-  *Overrasket over det var Skejby, der havde ordineret mig til undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Mødte ingen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det var den samme læge hver gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ingen læge, jeg var til scanning for osteoporose.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Mødte ingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg skulle forklare og argumentere for hvilke pollen jeg er allergisk overfor. Bagefter lod han mig selv vælge hvad jeg troede og syntes at jeg ville vaccineres imod. Jeg mener, at han skal kunne læse det et sted og have en mening om det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Enkelte modsatrettede fortællelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *NN er en meget behagelig mand. Jeg fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Meget positiv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg er kommet gennem flere år, så jeg kan vist huskes.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Lægen var velforberedt, da han skulle lytte til mit hjerte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)

-  *Var til scanning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Hovedsageligt pga. manglende journaloplysninger fra hidtidig reumatologisk speciallæge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Havde sjældent papirerne klar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Med vejledende snak fra patienten gik det nogenlunde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Knoglescanning - ingen lægekontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Da det var skiftende læger, var det forskelligt med spørgsmål og svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ja, det synes jeg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Lægen havde min journal med alle informationer om forløbet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Min søn har været syg i 19 år, så journalen er lang at komme igennem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Mødte ingen læger.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Havde læst henvisningen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)




 *Virker utroligt forjaget, får fornemmelsen af, at jeg helst skulle være ude igen inden jeg sætter mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)

 *For stressede, har alt for travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)

 *Kontaktperson er sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Var kun til samtale med sygeplejerske, som var meget forberedt og venlig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)

 *Undtagen sidste besøg, hvor lægen var ualmindeligt godt forberedt og velkvalificeret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)


 *Første gang, knap så meget anden gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Og meget søde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)

 *De første gange ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)

 *Det er en sygeplejerske, som jeg er til samtale hos.*











Respondentens svar: Både og












Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)

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

-  *De taler mere end de lytter, men de får jo også mange sygehistorier.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg følte ikke, at hun lyttede efter. Hun uddybede heller ikke noget jeg sagde. Jeg fik lidt den fornemmelse, at hun kun vurderede fra journalen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Særdeles fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ingen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Hun virkede som en 'maskine', ønskede ikke at tale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Daglige dumsmarte bemærkninger fra uvidende mennesker gør, at jeg sætter meget pris på lægernes viden og forståelse for min situation. Det er dejligt at blive taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Afgjort, såvel som de også forholdte sig til det der blev sagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg skulle forklare hvorfor jeg gerne ville have vacciner, men når jeg selv skal bestemme hvilke, synes jeg det er mangel på aktiv lytning og engagement.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *En læge ønskede jeg ikke at komme til igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ingen indenfor sygehusvæsnet er særligt åbne for alternativ behandling, ærgerligt nok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)

-  *Det føler jeg - men jeg er hurtigt ude igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Lægen har ikke nogen større deltagelse i det daglige besøg.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Nej, egentlig ikke. Fik fornemmelsen af travlhed og at behandlingen uanset hvad jeg havde sagt, var bestemt til at være konservativ; fik en masse piller. Ikke den store motivation for at undersøge baggrunden for mit langvarige problem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *I dagafsnittet var de søde og rare, men i ambulatoriet gik det hurtigt med råd og behandling, tiden var knap.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Nogle mere end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Vi havde en fornuftig dialog om tingene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Den første læge var ikke nær så god som den sidste.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Mødte ingen læger.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ja, så længe det havde lægefaglig interesse.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Følte ikke at der blev lyttet, men at det kun drejede sig om, at det skulle gå hurtigt. Ingen øjenkontakt, ingen respekt for patienten.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Med undtagelse af en læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst



*Fik ikke rigtig nogen svar på det jeg spurgte om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Læge er sjældent indblandet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Sidste besøg ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)



*Første gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Lægebesøg en gang årligt. Tjekker en og lytter, hvis der er spørgsmål.*










Respondentens svar: Ja












Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)

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

-  *Jeg var så syg, at jeg kunne ikke komme helt op i sengen at sidde, så sagde afdelingssygeplejersken, at så fik jeg ikke noget at spise, så sagde jeg at jeg kunne undvære, men der var da nogle søde.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Uoplyst      Diagnose: Lunger (3)
-  *En super dygtig sygeplejerske, som forklarede fint og tydeligt forsøgte at skabe dialog, også mellem lægen og jeg - meget tillidsvækkende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Eminent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Forstår ikke spørgsmålet. De har erfaring fra 1965 med få ændringer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Oversygeplejersken på afdelingen stak i en muskel, så armen var helt øm og kløede i nogle dage, men de andre to var meget søde. Jeg tror bare, at den først omtalte var lidt hurtig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg var ikke i kontakt med plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Uoplyst
-  *Bliver for sent indkaldt, når man skal være fastende. Cøliaki gør, at man ikke kan vente så længe på morgenmad - her til 11.45.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Laboranterne var super. Derimod er sygeplejerskerne ubehjælpelige.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Mødte intet plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Hjertemedicin (1)

-  *Utroligt søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Har ikke haft brug for plejepersonale.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Nogle mere end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Sygeplejerskerne var meget venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Har ikke været indlagt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg følte, at nogle af plejerne gik let over nogle ting, jeg spurgte om. Den daglige pleje syntes jeg er noget mangelfuld - sengeredning, bl.a.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Sygeplejersken instruerede mig i en maskine, hvori jeg blæste. Hun forklarede grundigt (også på ekstra ting jeg spurgte om) de ting som lægen skulle have forklaret, fandt jeg ud af.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Sygeplejersken, som har med mig at gøre, er meget dygtig til sit arbejde. Det er altid en oplevelse at komme ind til mine besøg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Dagafsnittet var gode, man kunne ringe, hvis der var problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Godt samarbejde mellem sygeplejerske og læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)



*Har ikke været indlagt.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)



*Meget venlige og imødekommende.*

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

Diagnose: Lunger (3)



*Overordenligt venlige og hjælpsomme.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)



*Jeg var til knoglescanning. Personalet betjente maskinen ok. De var flinke og imødekommende, gjorde sikkert det hun havde fået besked på af ledelsen.*

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

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Jeg havde kun behov for at møde en læge, og mødte derfor ikke plejepersonale.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)



*Ved nok noget fagligt, men jeg synes ikke jeg følte, der var plads til mine spørgsmål og mange nye meldte sig, da jeg igen stod udenfor døren.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)



*Har ikke været indlagt.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)

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



*Noget ventetid ved blodprøve.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gastroenterologi (4)



*Højest 4-5 minutters ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)



*Jeg har kun fået foretaget en scanning for knogleskørhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Røntgen ok, blodprøve langsommelig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Den ene gang var der ikke bestilt røntgen til den tid, jeg havde fået.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)



*Jeg var først hos en sygeplejerske, så venteværelset, så hos en læge, så venteværelset og så tilbage ved sygeplejersken.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)



*Ingen andre undersøgelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Ventetid på sygehus er en konstatering af fakta.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)



*Ikke mere end man kan forvente.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Der var kun fem minutters ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)





*Scanning, røntgen og blodprøver på andre afdelinger ok. Tests på MD var ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Lidt meget ventetid til blodprøver.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gastroenterologi (4)



*Især røntgen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Jeg var på andre sygehuse til scanning m.m. pga. ventetid.*










Respondentens svar: Nej












Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)











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












-  *Fik lavet en ultralydsscanning af hjertet og lægen fortalte hvad han så.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg er en af dem, der spørger, indtil jeg ved det, jeg vil vide. Ellers kunne jeg måske godt have manglet informationer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ja, men har man flere forskellige 'plager' ville det være rart at vide, om disse symptomer kan gribe ind i hinanden/hænger sammen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg fik temmelig ondt efter en gastroskopi. Det var egentlig ok, men jeg blev bekymret og kontaktede egen læge, da jeg ikke var blevet forberedt på at mærke det mindste bagefter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Helt igennem flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ja, jeg blev meget klogere på hvordan sygdommen ville udvikle sig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Teknisk vejledning, blodtryksmåling i et døgn.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Nej, jeg vidste f.eks. ikke at eksem, i mit tilfælde ville forværres i den grad, ej heller knuder i armene, men fandt ud af det hen ad vejen. Det jeg vidste, vidste jeg fra en, der havde været gennem forløbet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Det har været nødvendigt at rykke for svar et par gange telefonisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)

-  *Af sygeplejerskerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Første gang blev diagnose givet - fundet af læge i Århus.  
Anden gang blev to af prøverne væk, jeg venter stadig på resultat af 2.prøve, her efter 2½ måned, samt en henvisning til diætist, som jeg endnu ikke har fået.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ja, mens jeg var der, men fik ikke noget skriftligt materiale til min praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg fik aldrig forklaret hvorfor jeg skulle have målt min lungekapacitet, når jeg egentlig var sendt op på sygehuset af egen læge, for endelig godkendelse til vacciner mod pollen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Fordi jeg er en 'spørge-Jørgen', ja. Uden spørgsmål glemmes en del i rutine og travlhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Man kan altid spørge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Måske er jeg selv god til at spørge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Både pr. brev inden undersøgelsen og ved selve undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Stadig pga. de manglende journaloplysninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Rigtig god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Synes jeg manglede alternative muligheder til behandlingen med smertestillende piller (som jeg allerede havde prøvet i lang tid) og piller mod depression - igen symptombehandling. Dette sagde jeg fra starten af, at det ikke var problemet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)










-  *Dagafsnittet ok, men lægerne er hurtige til at stille diagnosen, hurtigt ind og hurtigt ud. Mest hos de ældre læger, de yngre har bedre tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vil gerne have hørt mere om evt. operation eller andre behandlinger end medicinsk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Mangelfuld information om tid, sted og hvad der skulle ske inden første undersøgelse. Måtte selv to gange rykke for info. Men lægelig information fin.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *De første par gange var spildt, mens den sidste læge vi havde været hos første gang var rigtig god.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Køn: Mand      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg fik vist og forklaret et print af resultatet. Jeg ville gerne have haft en kopi. Fik vist en lang liste over calcium-præparater, ville gerne have haft en kopi med hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg spurgte til nogle piller, som jeg syntes jeg havde fået det dårligt af, men jeg fik ikke noget relevant svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Sidste medicin gav leverpåvirkninger. Jeg blev ikke informeret om symptomer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Kommer selv med de fleste input, da jeg følger med i udvikling af nyt medicin og udstyr. Personale mangler lidt opdateret viden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Endokrinologi (2)











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

-  *En af lægerne fejlmedicinerede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Det gik hurtigt, men ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Talte kun med en person.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ingen kan fortælle om prøverne er fundet og hvor henvisningen er. Der bliver 'lagt en besked' når jeg ringer, men der sker ingenting og man får intet svar. Foreløbig ventetid 2½ måned.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Talte kun med en.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Har kun haft kontakt til en læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Alle var velforberejede og søgte ikke viden ved at læse journal i min nærhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, det kan man vel godt sige, selvom de slet ikke lappede ind over hinanden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Nogle mere åbne end andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *En læge har skrevet en kommentar i journalen, som jeg ikke har udtalt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)

-  *Ja, det var kun lægen, der udtalte sig.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Forskelligt fra læge til læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg talte kun med en læge og det var tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Den første læge afviste undersøgelse af sekret. Den sidste læge foreslog det selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Talte kun med en. Da hun havde en elev med, talte hun mest med hende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Talte kun med en læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Talte kun med læge og sygeplejerske, som begge var tilstede samtidig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Virker som en utrolig forjaget afdeling. Kan ikke undgå at føle her er noget personale, som føler sig presset til at være effektive.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Det har ikke været aktuelt at tage stilling til, da jeg kun har talt med to.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Nej, specielt ikke om kostvejledningen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg er selv en omvandrende journal, da informationer ikke gives videre til andre behandlere.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)

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

-  *Men der går alt for lang tid inden man bliver kaldt ind - flere måneder er længe at vente på behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Efter undersøgelse fik jeg besked på at man ville kontakte mig, hvis der var noget galt. Måske de ville sende en recept, ellers kunne vi mødes om otte uger. Så bliver man noget bekymret og ingen forklaring fulgte.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Dog ikke blodprøver.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Lidt utilfreds med at den første tid jeg havde, pludselig blev udsat ca. 14 dage. Utilfreds fordi jeg havde mange smerter og havde ventet siden 1.januar, kom først til april 2006.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Der er alt for lang ventetid fra behandling til samtale med læge. 5.april - 23.maj.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Bortset fra eksemen har det hjulpet med astmaen, så jeg er begyndt at løbe igen. Dog har der været ca. 1-2 uger, hvor der i år var rekord i birkepollen, hvor jeg stoppede helt til, men alt i alt godt tilfreds. Ellers havde jeg heller ikke gjort det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg har fået taget en knoglemarvsprøve, hvor jeg ikke blev bedøvet det rigtige sted.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ikke når jeg får aflysning og to dage før får en ny aflysning og stadig har mange smerter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Dog føler man altid et tidspres fra personalet - man skal helst hurtigt ud igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)

-  *Glemte at sende indkaldelse til en undersøgelse - man ringede og spurgte, hvorfor jeg ikke kom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *De skulle sende en henvisning til en allergiklinik, hvor jeg skulle begynde, i stedet for hos dem selv. Den har de aldrig sendt. Så i princippet har de ikke gjort mere i fht. min behandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Man famler lidt i blinde med hensyn til behandling, hvis ikke den generelle behandling virker.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Jeg er meget tilfreds med min læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Svær leddegigt. Er sammen med gruppe på prøvemedicin.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Generelt virkede det som mangel på engagement i forhold til at finde den optimale løsning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ja, smerterne er væk og det er groet fint sammen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vil gerne have helt konkret besked om min sygdom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg har fortalt, at min søn har svært ved at finde ud af tingene og forstå og huske hvad der bliver fortalt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fint at jeg er blevet scannet også for tre år siden. Men der mangler pjece om osteoporose og forklaring på vigtigheden af at forebygge, og hvad man selv skal gøre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)





*Der mangler koordination mellem afdelingen og røntgen. Jeg blev indkaldt til supplerende røntgenundersøgelser, men først en uge senere kom brevet fra afdelingen med forklaringen på de ønskede supplerende undersøgelser.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)



*Jeg synes, jeg har stået meget alene imellem mine kontroller. Der skal være tre måneder imellem, siger lægen. Lang tid, når helbredelsen ikke går efter planen, ligesom lægen har sagt. Meget på nåde at få kontakttid, faktisk har jeg også følt, jeg har fået skældud, som viste sig at være uberettiget. Patienten er ikke i centrum.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Der kan ikke gives andet end det foreskrevne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Da jeg bliver behandlet i Silkeborg og kommer fra Skive.*










Respondentens svar: Ja












Alder: 40-59 år












Køn: Mand


Diagnose: Reumatologi (5)

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

-  *Jeg synes, der gik for lang tid inden jeg hørte fra sygehuset og blev kaldt derop.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Hvis man ringer 14 dage og derefter 1½-1 måneder efter besøg på afdelingen, må der vel være chance for at få at vide, hvad der var i vejen? Det kniber med kommunikationen. Det er svært at være tålmodig, også selv om man ikke er livstruende syg. Jeg ved godt, der er personalemangel.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Min læge har rykket for svar, så jeg ikke skulle vente så længe. Prøverne skulle være klar efter tre uger. Lægen fik svar efter seks. Men rart at få svar dels før og dels af egen læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Har selv taget kontakt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ingen kontakt fra afdelingen til egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Journaler ikke sendt til min egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *For lang ventetid med svar til min læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *For lang ventetid! Fra henvisning til behandling. Fra først i marts til først i april.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Henvisning har været ok. Men ved akut eksem fik jeg ad tre omgange bare skrevet piller ud. Kom til sidst ind til en lægepraktikant, der henviste mig til hudlæge pga. mit eksem. Det var dejligt endelig at blive taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)

-  *Min egen læge har været for overfladisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Positiv oplevelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Min læge vidste ikke hvilken medicin sygehuset havde givet mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Min egen læge var ret uinteresseret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Der er endnu ikke kommunikeret med egen læge trods fem måneders ventetid.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *For lang ventetid på svar til egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Sygehuslæge lovede at sende henvisning til bandagist, men ville ikke alligevel. Derefter længerevarende skrivelser mellem egen læge og sygehus om hvem, der skulle henvise.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Det tror jeg. Det var min læge NN der fik svar på mine vegne.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Total misforståelse mht. svar ang. sygdom, samt hvorfor jeg skulle undersøges og hvornår. Jeg troede, min læge henviste mig videre til Århus, min læge troede MD gjorde. Jeg ventede flere måneder, før jeg fandt ud af, at ingen af jer havde henvist mig. Jeg måtte derfor starte forfra i ventekøen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Lang svartid fra røntgen. Lang tid mellem forskellige undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)

-  *Har haft opfattelsen af, at kommunikationen ikke var perfekt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *For lang ventetid indtil besøget og alt for lang ventetid på svar. En måned synes jeg er for lang tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Lang ventetid inden lægen fik svar på prøver - en måned.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Der er alt for lang tid fra lægens henvisninger til MD og MDs henvisning til f.eks. Skejby og tidspunktet for undersøgelse her. Mit tidsforløb har været fra november 2005 til medio maj 2006.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Måtte rykke for svar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Sygehuset gav ikke besked til egen læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Har indtrykket af, at sygehuset fuldfører sit - og lægen andre ting, man kommer med. Fint med mig.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Har ikke haft brug for at der var kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ingen kontakt med andre specialister.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ikke nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Problemer i kommunikationen med speciallægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)


 *Stort set ikke eksiterende. Jeg har selv måttet varetage/igangsætte/anmode om hjælp og undersøgelser. Ingen initiativer blev iværksat uden at jeg argumenterede og nærmest tiggede om det. Man skal være rask, for at være syg.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Opfølgning ok, men egen læge er noget afstandtagende pga. høj alder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)

 *Min læge kun lidt interesseret i mit sygdomsforløb og behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)


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

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)


 *Vi har indimellem kontrolbesøgene på Silkeborg Centralsygehus måttet kontakte egen læge, som har ordineret ny medicin, der har hjulpet. Den første læge på Silkeborg Centralsygehus syntes ikke, der var grund til at prøve nyt præparat, han virkede lidt ligeglad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Min egen læge ringede og sagde, at jeg skulle fortsætte med 2 calcium dagligt og forklarede hvorfor.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Har næsten ingen kontakt med egen læge ang. dette forløb.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst


 *Har ikke været hos praktiserende læge under forløbet. Undersøgelserne er ikke slut.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)

 *Ved telefonisk henvendelse fra egen læge blev der ikke gentagne gange meldt tilbage - 'man vidste ikke, det kunne de ikke sige, osv. osv.'*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Her er det min egen læge, som har svigtet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*For lang ventetid når jeg virkelig behøver hjælp.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)



*Det eneste var den lange ventetid efter lægebesøget, knap fire måneder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Har ikke meget kontakt med egen læge ang. min sygdom. Det hele foregår på MD, hvor jeg altid kan ringe til, hvis der er problemer. Det er en stor tryghed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde

Diagnose: Gastroenterologi (4)



*Det ved jeg ikke. Indtil nu har jeg kun kontakt med jer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)












*Praktiserende læge får ikke altid information fra ambulatoriet.*







Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

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

-  *Næsten ingen ventetid og læge NN er venlig og god til at forklare.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Har kun været til samtale en gang - kom ind til tiden til velforberedt læge. Eneste minus var, at lægen to gange i vores samtale blev forstyrret af andet personale, som skulle spørge om noget. Det opleves lidt frustrerende som patient.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg har følt mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg giver i hvert fald næsten kun ris, for al den ventetid og de gør ikke det rigtige for mig.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Uoplyst                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg blev glad for at blive kontaktet af overlægen på medicinsk dagafsnit, da nedtrapning af medicin havde medført at jeg havde smerter som før behandling og jeg så straks fik ordineret anden dosering, så jeg igen fik det godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ingen problemer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der er kun ros til afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *God behandling, men nogle gange for lang ventetid. Manglende skriftlig tilbagemelding på blodprøver, selvom det var lavet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Min vurdering af det samlede indtryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst

-  *Alt forløb stille og roligt. God stemning og flink betjening.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Bliver modtaget med et smil og kommer ind til tiden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *God information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Personalet er venlige og imødekommende, men de har for travlt og ventetiden oftest lige lang nok. Beskeden fra sygehuset til lægen kan tage måneder. Enten bliver man rask inden man får besked, ellers dør man.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Som det fremgår af skemaet, har jeg kun haft gode oplevelser på Medicinsk Dagafsnit. Jeg har følt mig godt tilpas på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg synes, at jeg har fået en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *For sygeplejersken skulle det være enestående. For lægen kan jeg ikke vurdere det, men lægens kommunikation, også under undersøgelsen, var decideret dårlig. Jeg vil tale med hende om det ved næste besøg, også om nogle idéer til anden rutine ved gastroskopi.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Fuld tilfredshed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Altid venlighed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg har fået en god behandling, flinke personer, beroligende. Ventetiden var bare lang, næsten tre måneder inden jeg kom til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)





*Der har ikke været noget at klage over.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Synes ikke at pavillonen er god nok, det virker lidt midlertidigt, men kan ikke huske det har været anderledes, men det fungerer nu alligevel. Mere telefontid ønskværdig. Tiderne til kontrol er nærmest umulige at få. Der skal være bedre mulighed for at få en tid hurtigere.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Udover ventetiden fungerede resten perfekt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Altid en behagelig modtagelse, man føler at alle spørgsmål, relevante og generelle, besvares og forklares i et sprog der er forståeligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)



*Fordi jeg fik en enestående behandling af alle. Det hjalp mig over mange hurdles. Tak for det allesammen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Fordi jeg fik en meget grundig undersøgelse. Dernæst blev jeg sendt til røntgen, samt fik taget blodprøver. Blodprøverne blev taget samme dag og røntgen ca. tre uger efter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Personalet tilfredsstillende, men ventetiden var knap en time - en af gangene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Upåklagelig vejledning fra receptionisten til sygeplejersken.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*For mange forskellige læger og dermed forskellige teorier om nye undersøgelser. Brev/besked til egen læge ved udskrivelse mangler. Egen læge skulle rykke flere gange for at få udskrivningspapir og videre behandling.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)














*Dejlig modtagelse i ankomsten, mødte kun venlige mennesker og imødekommende læger.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 70-79 år










Køn: Mand












Diagnose: Hjertemedicin (1)


-  *Fordi de er søde og forstående.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg intet har at klage over. Der er et godt samarbejde mellem personale og klienter.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Efter indlæggelse og behandling er sygdommen overstået og jeg er hermed meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Følte ikke der blev lyttet ordentligt til mig, hvordan jeg havde det alment. Så kun røntgen og blodprøve. Flot og god gennemgang af røntgen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg har fået en meget god behandling overalt, dog er blodprøverne langsomme. Jeg er meget glad for mine besøg hos hjertesvigt-klinikken, som har været om fredagen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Fordi jeg kun har mødt forstående læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Fordi jeg har været godt tilfreds og fået en god behandling under mine samtaler.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *God oplevelse af afdelingen og rart personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg var påvirket af min uvidenhed i henhold til scanningen. Stillede spørgsmål, men blev 'fejlet af'. Hun skulle blot udføre undersøgelsen og forklarede intet om denne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Mangler uddannelse i diabetes, samt kurus i kundebehandling.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)


-  *Fordi jeg var tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det var dejligt, da jeg endelig kom til.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Kunne have givet fem, men ikke pga. den ventetid, der ofte er.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Lige det med eksemen har været temmelig træls, men alt det andet har været fint. Har mødt ca. tre 'stikkende' personer, de to har været rigtig sjove.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Jeg har svært ved at uddele stjerner efter kun to kontakter. Det ville have været perfekt, hvis jeg ved den første samtale kunne have fået taget blodprøve, som jeg skulle have taget den følgende dag. Andet besøg var blot svar på disse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Lægen har givet nogenlunde informationer, jeg har derefter talt med egen læge, men knoglemarvsprøven var forfærdelig. Jeg havde store smerter bagefter i iskiasnerven.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Kort ventetid, venligt og forstående personale. Velforberedt undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg var på ambulatoriet primo april 2006 og blev lovet et svar med posten 4 uger senere. Efter 6 uger ringede jeg for at få et svar. Vi aftalte, at ambulatoriet ringer til mig, det gjorde de ikke. Fem dage senere kom brevet, dateret 14 dage tidligere.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Desværre er der meget trange forhold på Silkeborg Sygehus, ellers ville jeg have givet fem stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)


-  *Fordi det var ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Godt modtaget.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Lægerne har for travlt, så det bliver for overfladisk.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Fordi jeg er godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ved mit næstsidste besøg følte jeg dyb frustration, da jeg forlod afdelingen. Efter 2½ måneders ventetid får jeg en besked, der kunne være givet to måneder før og den overlæge jeg var hos, er meget lidt på afdelingen. Jeg følte, der blev stillet spørgsmålstegn ved min sygdom, på trods af at alle prøver viste det er galt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Fordi det altid er samme læge. Modsat andre afdelinger på medicinsk dagafsnit.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Det gjorde jeg, fordi jeg har fået en god behandling. Informationsniveauet her var ok, men fleksibiliteten omkring mødetidspunkt har været noget lille. Små fejl som alder og undersøgelsens omfang var ikke helt i top.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Er taget derfra hver gang uden noget resultat eller delresultat og har derpå fået en ny indkaldelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der har været for mange aflysninger og ændringer af planlagte samtaler.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Blev glemt i røntgen i 20 min. Mødetid var 17.45, så damen må have været træt. Jeg føler, jeg er til for lægen og ikke omvendt. Det gælder især mandlig læge.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)

-  *Fordi der altid bliver taget hånd om en, når man kommer. Der er tid til at snakke med en, hvis man stiller spørgsmål og hvis ens tid bliver lavet om, ringer eller skriver de straks med en ny tid. De er meget behjælpelige med alt, når man spørger og der er aldrig sure miner.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Jeg er ikke så hårdt angrebet og kun i kortere perioder, så den behandling jeg har fået er ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Besøget svarede til det forventede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Det er afdelingen der bestemmer tidspunkt, så må de være der. Lægen har aldrig læst i journalen før jeg kommer. Lægen tager det ikke alvorligt, når jeg mener der er for mange og store bivirkninger ved den medicin jeg får.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Man kan ikke komme til at tale med den samme, når man ringer. Blev lovet henvisning for seks uger siden, men fik ingen. Ingen ved noget og kan kun lægge beskeder, som jeg ingen reaktion får på.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Ved kontrol hos sygeplejersken er der aldrig ventetid, men det kan der godt være når jeg skal ind til lægen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *God orientering, venligt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Er med i projekt. I begyndelsen var ventetiden meget lang, men det er blevet bedre. Der bliver brugt for meget energi og fokus på projektet og for lidt tid på mig som person med min sygdom.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg var tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst


-  *Sekretærene bedes huske, at de er til for patienterne og ikke omvendt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *For at få fem stjerner skal man, efter min mening, have skriftligt svar på undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Problemer med ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Pga. den venlighed jeg mødte fra den sygeplejerske, der undersøgte mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Venlige mennesker. Fagligt dygtige. Følger op som aftalt. Dog igen for lidt tid og for travle mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Behagelig atmosfære. Venlig og velforberedt personale. Kan huske én fra gang til gang. Overskud til at se mennesket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *For det lægefaglige. Stod i akut dårlig situation. Kom hurtigt til.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Selvom personalet var velforberedte og jeg følte mig tryk, kan alting altid blive bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Man bliver altid orienteret, hvis lægen er forsinket og man kan altid få kontakt med lægen telefonisk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ville gerne have sat kryds ved enestående, men syntes at personalet mangler lidt medmenneskelig forståelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Mit forløb gik glad og fik en god information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Personale ok - der fås ikke tider senere end kl. 14.00 - meget forstyrrende i ens arbejde. Flere laboranter - på Århus Sygehus tager blodprøver ti min., selvom der er ti foran en.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Da jeg først kom til efter den lange ventetid, var jeg tilfreds med behandlingen, og at de følger op på sygdommen uden at slippe mig, førend jeg ved om sygdommen har været forbigående.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)


 *Mit indtryk fra de gange jeg har haft brug for hospitalet er generelt godt, men meget afhængigt af hvilket personale man møder. Alle ved vist hvor stor betydning det har, når man har mange smerter, at blive modtaget med forståelse og omsorg.*


*Jeg føler ikke, at skemaet er relevant, da der kun for mit vedkommende behøves en scanning for osteoporose - hvilket tager omkring 15 min. Derimod har jeg været på ambulatoriet fire gange i januar-marts med en brækket skulder, hvor jeg de to af gangene følte det var 1.års-elever, som læste nogle spørgsmål op fra lærebogen og var totalt uden indlevelse, hvor jeg var noget som de kunne øve sig på.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Enormt venligt personale, som tog sig tid til at fortælle om undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)










 *Det har været kort og præcist, når jeg har været der, højst 15 min. ventetid før lungefunktionsprøven og ca fem min. inden samtalen med lægen bagefter. God service.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)

 *Fordi MD er en venlig og professionel afdeling og som sender fyldestgørende svar på ens forespørgsler pr. brev.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)












 *Perfekt behandling, svar på spørgsmål og ingen ventetid, men parkeringsvanskeligheder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)







 *Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Pga. god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)

-  *Fordi det har fungeret perfekt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *De var flinke og veloplagte.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi stort set synes jeg tingene var ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Tilfredshed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Den sygdom jeg har, kan ikke forventes kureret på Silkeborg Sygehus. Der er det om ok udredning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Føler mig tryk, kender noget af personalet. Dette ud fra, at jeg har arbejdet på akut hjerteafdeling i to år og en intensivafdeling et år.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg ville gerne give fem, men så var der ikke plads til forbedring. De fire stjerner gav jeg, fordi det var informativt og man var meget forberedt på min behandling og sygdomsproblem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *De forklarede mig på selve undersøgelsesdagen, at eftersom de ikke kunne tilbyde mig nogle tider til vaccination, hvor det er muligt for mig at komme, kunne de bare sende en henvisning til allergiklinikken. Dette tilbød de selv. Lovede også at der ville gå få dage, da jeg skulle hurtigt i gang. Denne er aldrig sendt. Allergiklinikken har rykket, man har fået et andet udueligt brev. I stedet har lægen på allergiklinikken selv skaffet en henvisning fra min egen læge og droppet MD.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Måske enkelte kurser i kommunikation kunne bruges - 'ud over rampen'. Ellers alt væsentligt føles ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Endokrinologi (2)



-  *Jeg har været godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg efter to års venten endelig kom til den læge, jeg gerne ville.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Tilfredsstillende behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg er meget tilfreds med behandlingen og synes at læger og øvrige personale er venlige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Uoplyst
-  *Meget positiv overlæge, meget venlig sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Den blanding af travlhed og samtidig høflighed i venteværelset og så den omsorg og ro, når døren blev lukket ind til lægen var til fire stjerner, næsten fem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg har gennem de fem år jeg er kommet på afdelingen, følt mig velkommen og i gode hænder af dygtige medarbejdere, der ser mig som person og ikke som 'en i rækken'. Søde og dygtige er de - stor ros!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Stort set er det ok. Ventetiden må ned.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Behageligt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst      Køn: Kvinde      Diagnose: Uoplyst
-  *Der er et meget sødt og venligt personale og en god stemning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Personalet er utroligt søde, hvad jeg også sagde til dem.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gastroenterologi (4)

-  *Afdelingen fungerer tilfredsstillende. Overlæge NN kunne godt være mere tilstedeværende og åben for dialog med patienterne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg føler, at de tager mig alvorligt, at de er venlige og giver mig god information. Dog har de travlt, så jeg vil ikke spørge om for meget.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Jeg har givet fire stjerner, fordi jeg får en meget professionel og menneskelig behandling. Jeg har faktisk kun med to ansatte at gøre, dem er jeg meget tilfreds med.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Det er udmærket, men det er jo ikke det private arbejdsmarked.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Alt var professionelt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg har aldrig mødt nogen, som ikke var glade og positive. Det er behageligt at komme sådan et sted.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Det var effektivt, uden ventetid og informationsniveauet var fint.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi jeg altid har fået en god og frisk behandling. Jeg har aldrig følt, at jeg bare var et nummer i rækken, tværtimod.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg har altid følt mig godt behandlet, både under indlæggelse og på ambulatoriet på Silkeborg Sygehus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Lidt for meget ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)


 *Fordi jeg efter lang tid hos speciallægen var meget frustreret over manglende kommunikation, undersøgelser samt rådgivning og vejledning om min gigtsygdom. Jeg følte derfor, at jeg nu var i rigtig gode og kvalificerede hænder. Jeg har kun ros til overs for mit møde med personalet på MD.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)


 *Lægen på medicinsk dagafsnit var meget omhyggelig med at informere mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)


 *Pga. god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)

 *Som læge bruger jeg selv kamera og pc-skærm til mine patienter, men jeg spørger dem altid om de vil/ønsker at se undersøgelsen på skærmen. Det er ikke altid lige godt at se, nogle bliver nervøse og chokerede. Tænk på det. Selv bryder jeg mig ikke om at følge med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

 *Ønsker mere information om sygdom m.m.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)


 *Føler jeg ikke kommer videre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gastroenterologi (4)

 *Det virkede ikke på mig med medicinsk behandling, der skulle operation til, så jeg blev overflyttet til Århus Universitetshospital.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gastroenterologi (4)


 *Generel tilfredshed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Gastroenterologi (4)


 *Er tilfreds med behandlingen og at jeg møder den samme læge hver gang. Føler at lægen er grundig og omhyggelig og tager sig tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)











 *Fordi lægen tog sig tid til mig og var arrangeret.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)

-  *Fordi der endelig efter seks år var en læge, der ville høre hvad jeg sagde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg er ualmindeligt tilfreds. Har fået en virkelig god behandling af både læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Som udgangspunkt synes jeg der blev gjort for lidt. Jeg er en ung mand, nyuddannet og har bare lyst til at arbejde og komme i gang med mit liv. Et år og otte måneder med daglige smerter uden at der er blevet iværksat nogen form for undersøgelse eller behandling, der ikke bare bestod af piller. Alt andet har jeg måttet foreslå.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Som ældre er de meget omsorgsfulde, venlige og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ikke lang ventetid, hurtigt videre i systemet. De ansatte arbejder godt sammen. God orientering om undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Ventetiden i venteværelset er for lang, det er ikke rimeligt at man skal vente i tre kvarter til en time.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Klar besked, lægen talte med mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Er blevet pænt behandlet, men de virker meget fortravlede og det var bedre, det var samme læge fra gang til gang.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg fik god behandling på Silkeborg Sygehus. Var glad for at ligge der tre uger første gang, fire dage sidste gang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Fordi der ikke er noget at klage over.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)

-  *Jeg fik en ualmindeligt fin og venlig behandling af både læger og sygeplejersker. Jeg kunne ikke ønske bedre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alle udviste en fin service trods travlhed i ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi jeg har ikke noget at klage over.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi mit indtryk af samarbejdet er rigtig godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Efter utallige og grundige undersøgelser af hjerterytme, lunger, røntgen osv. fik jeg oplyst at alt fungerede næsten normalt. Men i september 2005 var jeg tilsagt reumatologisk, men kunne ikke bevæge mig, var 'fastlåst'. Blev indlagt igen. Efter udvidelse af medicineringen med prednisolon, som nedtrappedes, fungerer mine muskler nu næsten optimalt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Både sygeplejersken og lægen lyttede til mine kommentarer omkring min behandling og medicin.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi læger og personale har virket professionelle i forhold til min sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Fordi de alle fortjente det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *Da vi gik ind til kontrol på børneafdelingen i Kolding for mange år siden, fik vi tilsendt kopi af lægens journalnotat efter hvert besøg. Det er rart selv at kunne følge med og man føler større trykthed.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)



Ønskes:

- 1) Ofte tjek, så der er bevis for, om behandlingen gavner eller ej. Motiverer patienten.
- 2) En fysioterapeut/ergoterapeut, der er uddannet til at tænke forebyggende (det har jeg aldrig oplevet, at læger har gjort) burde tilbyde undervisning/oplysning omkring osteoporose. Det er patientens eget ansvar at gøre noget.
- 3) Udlever pjecer. Der findes mange gode, som er gratis. På længere sigt tjenes pengene ind igen. Vi har ikke råd til andet. Der er for lidt prestige i osteoporose blandt læger.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



Alt er ok.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Der gik for lang tid mellem indkaldelse og tidspunktet for første besøg på afdelingen - 4½ måned. Personalet virker kompetent og interesseret - det er det, der giver stjernerne. Lang ventetid i trist venteværelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



Stor ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)



Fordi jeg har fået en meget fin behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Alt fungerede godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Reumatologi (5)



Hurtig adgang, fleksibelt. Har byttet begge tider pga. eget vagtarbejde i Aalborg. Imødekommende personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gastroenterologi (4)



Kun et besøg, egentlig ikke noget kendskab til Silkeborg Sygehus.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)



Ved indlæggelse på MD: blev mødt af et stresset personale, som ikke havde tid til at høre på hverken min hustru eller jeg (jeg har bl.a. apraksi). Der var rodet og det blev oplevet som vild forvirring. Jeg blev knap nok vasket i de to dage indlæggelsen varede. Lægens undersøgelser var meget grundige. Ambulatoriet MD var rolige og venlige, det var en god oplevelse. Det er en god idé sådan at evaluere.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Fordi personalet var meget imødekommende.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)



*Kun tre stjerner pga. den meget lange ventetid. Jeg ventede 2-3 måneder på at komme til undersøgelse. Indtil nu har jeg været til to gange røntgen og venter nu på en scanning. Så på trods af, at jeg var til undersøgelse i slutningen af februar har jeg i dag, næsten tre måneder senere, stadig ingen endelige svar fået.*

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

Diagnose: Lunger (3)



*Fordi jeg er godt tilfreds med hele forløbet.*

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

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Næsten umuligt at komme i telefonisk kontakt med sygeplejersken. Ikke mulighed for at snakke med lægen imellem kontroller. Ikke rart at være til konsultation hos lægen. Alle virker meget forjagede og ikke nærværende.*

*Jeg er en patient, som forbereder mig meget hjemmefra. Forbereder mine spørgsmål, så jeg skal bruge mindst mulig tid. Jeg har virkelig følt, jeg skulle bruge megen energi på overhovedet at holde fast i stolen, inden jeg var ude af døren igen. Lægen bestilte en masse prøver og undersøgelser første gang. Dem fik jeg ikke svar på anden gang. Jeg havde rigeligt at gøre med at holde fast i stolen og ærgrede mig frygteligt, da jeg stod udenfor døren. Nu må jeg vente tre måneder igen. Jeg synes, lægen også skulle have været med til at huske og fortælle mig om svarene. Jeg er en forholdsvis stærk patient, som forbereder mig og har ordet i min magt, men her har jeg følt mig helt konfus og tænkt 'det er bare ikke en respektfuld måde at behandle sine patienter på'. Jeg har tænkt mange gange 'hvad så med de svage patienter? Hvordan mon ikke de vil føle sig?' Jeg har tænkt mange gange, om ikke der blev skabt flere frustrationer end helbredelse? Det går alt for stærkt. Min mand har været med hver gang. Han er kræftpatient, så vi har mødt sygehusverdenen mange gange. Min mand har også rystet på hovedet hver gang. Der skal være tid til at hilse på patienten og sige farvel. Det er meget væmmeligt, at lægen snakker til ens bagdel og jeg selv ligger på maven, når jeg ikke overhovedet ikke føler, at være blevet sagt goddag til. Det kan godt være, lægen har gjort det pågældende mange gange, men for nylig er det første gang og et kæmpeproblem i mit liv.*

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

Diagnose: Reumatologi (5)



*Jeg fik en meget god behandling af hele plejepersonalet.*

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









Diagnose: Hjertemedicin (1)












*Det er et rart sted at komme. Det ville være dejligt, om der var mere information på hylderne i form af foldere til hver enkelt sygdom - tryghed for den enkelte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst      Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

-  *Første gang var jeg godt tilfreds, næste gang utilfreds, både med ventetid og svar på spørgsmålene.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *De er lyttende. God idé med kontaktperson. Jeg har kun talt med samme, som kender mig og altid er venlig og hjælpsom.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Stor forskel afhængigt af hvilken læge man taler med.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *For mange forskellige læger. Samtlige læger virker meget stressede. Sygeplejerskerne er helt i top.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *De fysiske rammer er blevet væsentligt forringet gennem de senere år. Holder pt til i en nedslidt pavillon.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi man får en god og hurtig behandling, også når de har travlt. Flinke og rare folk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Har fået alt for meget medicin, der har skadet helbredet og ikke haft nogen nævneværdig effekt på gigten. Men sygeplejerskerne er utroligt venlige.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *For lang ventetid ved akut behov. Sur modtagelse ved egen henvendelse pga. store smerter.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg følte mig godt tilpas, venligt personale og hjælpsomhed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det er især røntgenafdelingen, der har for lange ventetider, når man har aftalt tid til et besøg.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)



-  *Fordi det er min ærlige mening om den behandling jeg fik. Jeg har fået en god behandling på Silkeborg Sygehus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Var hurtige til at få sat navn på sygdommen, samt hjælp og medicin. Men hjælp og forklaring til alle mine bivirkninger før og efter operationen, her får de ingen stjerner.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Den fik kun tre stjerner, fordi at jeg først fik svar nu. Og min læge fik svar i april og jeg var inde 5 dage før - for dårligt, at jeg først fik det en måned efter.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Lunger (3)
-  *Har ikke noget stort sammenligningsgrundlag, men var tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Da man først fandt ud af hvad jeg fejlede, det tog 1½ år, synes jeg det er gået godt, jeg er aldrig kommet hjem og har brokket mig. Det eneste der generer mig, er at jeg skal have fri fra arbejde til at få taget blodprøver hver sjette uge pga. medicin.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Gastroenterologi (4)
-  *De fysiske rammer er meget dårlige. Dårlig skiltning, dårlige parkeringsforhold. Informationspersonalet virker meget uvenlige; står og taler med kolleger med ryggen til patienten.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *De regelmæssige besøg fungerer godt og uden ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi jeg er godt tilfreds med behandlingen på afdelingen. Har intet at klage over.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)
-  *Jeg er tilfreds med undersøgelse, personale og lidt utilfreds med ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ventetiden, ingen information om hvorfor jeg ventede. Mangelfuld opfølgning. Jeg var dårligere stillet da jeg forlod afdelingen.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Reumatologi (5)



*Opfølgning mangler, når der gives ny og meget kraftig medicin.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Jeg synes journalen skulle være ved sygeplejerske eller læge, når de ikke har den, er man lidt utryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Reumatologi (5)



*Ingen ventetid. Sød og venlig personale. Har ikke det store behov for informationer, da jeg selv følger med. Kommer mest pga. blodprøveværdierne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Efter at have været til undersøgelse på Skejby Sygehus, hjertemedicinsk afdeling B3, blev der sendt brev til Silkeborg Centralsygehus om, at jeg skulle indkaldes til ambulant opfølgning om 1-2 uger. Efter at have rykket pga. jeg havde det dårligt, fik jeg at vide, at der ville gå ca. tre mdr.. Jeg henvendte mig så til lægen på Skejby og da han ringede til Silkeborg, kunne jeg få en tid dagen efter.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

**Kommentarer til**

**Skanderborg (2)**



Spørgsmål: 7

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



*Generelt nej, men sidste gang over en times ventetid. Ingen sekretær eller andre til at informere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Har været ude for ca. to timers ventetid i røntgenafdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)

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



*Havde ikke kontakt med læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Det er utroligt, at I kan føle det rigtigt at være en del af et velfærdssamfund med sådan en dårlig infrastruktur.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)



*Men første gang, for knap tre år siden, var der rod i administrationen, så min journal var væk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*De var helt opdaterede på journalen og vidste hvem patienten var.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

Spørgsmål: 9

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



*Det virkede som om min beretning om, hvordan jeg oplevede min sygdom var ret ligegyldig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)

Spørgsmål: 10

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



*Nogle er meget imødekommende, mens andre ikke rigtig ved hvorfor de er der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)



Spørgsmål: 11

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



*Venligt, kvikt og seriøst scanner-personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Dette er jo et hårfint spørgsmål, da en person kan ødelægge hele planlægningen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)

Spørgsmål: 12

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



*Var til døgnblodtryksmåling. Fik ikke at vide, at jeg skulle stå stille under selve målingerne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*De har formentlig været lidt usikre i deres diagnose.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)



*God information om bivirkninger m.m.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)

Spørgsmål: 13

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



*Jeg talte kun med en læge.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Lunger (3)

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


 *Jeg blev orienteret om, at min læge ville få svar på nogle sekretprøver indenfor en uge, da jeg forlod sygehuset, han fik dem aldrig. Og ikke desto mindre er de nu blevet væk. Jeg er ikke engang blevet spurgt om der skulle foretages nye.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Lunger (3)

 *Når undersøgelserne er overståede, går der for lang tid inden man får besked, om hvad der så skal ske.*









Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)

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

-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi det kun tog 15 minutter i alt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Er godt tilfreds, kunne dog godt bruge nogle patientkurser i Skanderborg, f.eks. lungeskole.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *NN er helt fantastisk til at forklare og vise samt tolke diverse resulater. Den bedste kontakt jeg har mødt i sygehusvæsenet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Der var god kommunikation og kompetent information om problemet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *God behandling. Dog mangler der en sekretær eller andet man kan henvende sig til. Sidste gang var jeg i tvivl om, det var det rette tidspunkt jeg var kommet på, pga. den lange ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hjertemedicin (1)
-  *Ambulatoriet giver indtryk af at være velfungerende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Lunger (3)
-  *Kort ventetid, effektiv person for scanningen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Jeg har haft forbindelse med hospital og det forløb til fuld tilfredshed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Fordi jeg altid er blevet godt modtaget og behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Lunger (3)



*Pga. en professionel behandling kombineret med venligt sind og et smil på læben.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Professionelt/lægefagligt fint. Administrativt en positiv udvikling. Sidste gang blev mit næste kontrolbesøg aftalt og fastlagt med det samme. Administrativt hensigtsmæssigt og rart for mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Fordi Skanderborg Sundhedscenters medarbejdere er meget venlige og imødekommende mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)



*Det fungerer godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Hjertemedicin (1)



*Man bliver venligt modtaget og lægerne er ægte interesserede i hvordan man har det og hvad man fejler.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand


Diagnose: Hjertemedicin (1)

**Kommentarer til  
Rygcenter i Silkeborg (3)**





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


 *Det var en meget venlig og imødekommende sygeplejerske, der tog imod mig og vejledte mig videre frem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg tænkte, at der var lidt ventetid, så jeg tog en bog med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Jeg husker ikke, at jeg ventede overhovedet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Generende, da der ikke var mulighed for at ligge ned.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg havde ved første besøg på ambulatoriet kontakt med læge, fysioterapeut og sygeplejerske, med meget få minutter mellem hver enkelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Et utroligt venligt behandlingspersonale, sekretæren indbefattet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Nogen ventetid mellem fysioterapeut og lægekonsultation.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

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


 *Lægen ved røntgenbillederne var god. Da jeg var indlagt, blev jeg skuffet over at blive sendt hjem uden at have fået taget røntgen eller blevet scannet. Det kunne helt sikkert have reduceret min sygeperiode med ca. to måneder.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *De tvivlede, når de snakkede med mig.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Ja, absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Kun en læge var jeg ikke tilfreds med.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

 *Jeg skulle udfylde nærmest et kompendium, der blev afleveret ved ankomsten, behandlingsteamet var velforbereet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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



*NN var en god læge, der var 'tilstede' - han lyttede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Både lægen, sygeplejersken og fysioterapeut lyttede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Jeg følte mig i meget høj grad taget alvorligt, netop fordi jeg blev lyttet til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Fik svar på mange ting, som jeg var i tvivl om.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Med undtagelse af en.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst

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


 *Jeg havde store smerter ved indlæggelsen, men jeg fik det indtryk, at de selv ville have mig til at hente mad og drikke og at jeg 'peb'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Ja, det var mit indtryk og så var de alle utroligt venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Overfladisk fis.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst


 *Ja, meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Professionelle og venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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



*Blodprøver og røntgenbilleder var sendt fra egen læge og Grenå Sygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Jeg kan stadig ikke forstå, at jeg skulle røntgenfotoferes seks uger efter min prolaps.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Måtte vente en del tid på blodprøve.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Jeg havde selv røntgenbillede med, dog vil jeg sige ventetiden til blodprøver var lang, men jeg synes det var i orden, der kunne jo være tale om nogle akutte patienter.*










Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


Diagnose: Uoplyst

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

-  *Lægen fortalte mig om evt. operation, men ville ikke anbefale det på nuværende tidspunkt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *I rygcenter, ja. Ikke andre steder.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg fik besked på, hvad der var i vejen med mig og hvad så nu? Det er det jeg mangler, jeg har jo meget ondt endnu.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Men ikke ret meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Min oplevelse var, at jeg fik alt at vide.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Problem: Jeg kan ikke sidde.  
Savner: tilbud om hjælpemidler i henhold til problem og ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, både efter undersøgelsen og senere svar pr. brev af samme læge som jeg blev undersøgt af.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *En forståelig og fagligt dygtig information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har ikke fået svar på undersøgelsen endnu.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst

Spørgsmål: 13

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

 *Sekretær gav forkert besked om lægens 'taletid' og da jeg rykkede for svar på MR vidste sekretæren ikke, at svar var sendt til mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

 *Et godt samarbejde, forløb stille og roligt.*











Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Jeg fik et korset på prøve og det har hjulpet mig godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes hele forløbet, indtil jeg fik talt med en kirurg, varede for længe. Jeg var i god form og med arbejde. Efter 5 måneder har jeg tabt mig fra 62 til 54 kg og jeg skal starte helt forfra med min kondition. Heldigvis beholdt jeg mit arbejde.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er indtil videre ikke blevet behandlet, kun undersøgt, men ja, jeg er meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *For lang ventetid på svar på MR-scanning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Har endnu ikke fået svar ang. røntgenbilleder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Vi har endnu ikke kunnet finde ud af noget.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er dog utilfreds med den lange ventetid på en MR-scanning. Jeg venter stadig, men det gælder jo alle, hvor der er tale om en ikke akut situation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg er ikke blevet behandlet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Har kun været der denne ene gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Er ikke behandlet endnu.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst



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



*Der er endnu ingen kontakt, pga. ventetid pga. svar på scanning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Har ikke talt med min læge om det.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Jeg kunne ønske at resultaterne af blodprøver, urinprøver m.m. kom direkte fra sygehuset og ikke igennem ens egen læge. Resultaterne kunne man selv tage med til sin læge. Jeg ringede til min egen læge, der var ingen resultater ca. 14 dage efter, så ringede jeg på sygehuset, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle kontakte min egen læge, som ikke havde resultaterne den dag, men først dagen efter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Tilfreds med egen læges opbakning, utilfreds med den lange ventetid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Alt for længe om at sende besked til min læge og besked til fysioterapi i min hjemkommune. Har rykket mange gange.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Min læge var til ingen gavn.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Fejlen ligger hos min egen læge.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Jeg blev behandlet godt, men der er altid plads til forbedringer. Fik svar på scanningen meget senere end fortalt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Man bliver virkelig modtaget som patient, dvs. en helhed. Lægen var meget interesseret i mig som patient og i min sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg mødte venlighed og medfølelse. Jeg fik ærlige svar, og det betød meget for mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alle var forberedte og vidste hvad de snakkede om og god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Uoplyst
-  *Pga. ventetiden og jeg ville godt have haft mere kontakt til en fysioterapeut.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var meget tilfreds, de virkede som om, de havde tid til at høre på en. De var utroligt rare. Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi både lægen og sygeplejersken var meget medmenneskelige, nærværende og virkede meget interesserede i netop at hjælpe mig med mine smerter og gener. Fysioterapeuten var også god, og hun var ellers vikar.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *De behandler, forklarer og lytter på folk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det var godt at læge, sygeplejerske og fysioterapeut talte sammen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi der er så lang ventetid for overhovedet at komme til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst



*Fordi jeg mødte et meget venligt personale.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Jeg fik ikke ordentligt svar på mine spørgsmål, og brugte lidt ubehagelige ord.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Fordi det var en rigtig god oplevelse. Jeg har forholdsvis stor viden på området og følte alligevel at kunne få hjælp og støtte.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Jeg følte mig respekteret, taget hånd om, at der var god tid til mig og i det hele taget enestående godt behandlet. Mange kunne lære af personalet på Silkeborg Sygehus.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Fordi lægen havde god tid.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Jeg fik en god behandling, både fagligt og personligt.*

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

Diagnose: Uoplyst



*De få gange jeg var der, forløb alt tilfredsstillende. Høflig og venlig atmosfære.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Ventetiden fra resultaterne af MR scanning og undersøgelserne er for lang. Det er ubehageligt at gå så længe uden der foreligger et resultat.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Spørgeskema blev gennemgået af tre personer, altså tre gange. Fysisk undersøgelse blev gennemgået to gange. En gang for alle tre personer samlet havde været nok efter lang køretur og dårlige venteforhold, alt temmelig smertefuldt.*

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

Diagnose: Uoplyst



*Jeg fik en god information om min sygdom, også hvad der sker fremover.*

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











Diagnose: Uoplyst



*Fordi godt er stort set tilfreds med det hele.*

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

Diagnose: Uoplyst

-  *Fordi jeg mødte fagligt kompetente personer, der tilsyneladende havde al den tid jeg behøvede. God forklaring på de scanningsbilleder der var taget forinden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *En god forklaring om tingene der skete og skulle ske.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Pga. en rigtig god behandling og forklaring.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Grundighed i undersøgelse og spørgeskema. Men ingen reelle tilbud om hjælp, kun ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet var meget venlige og professionelle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Da det er første gang, har jeg ikke noget at sammenligne med, men jeg synes, der var en behagelig atmosfære, også mellem personalet. En god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Seriøst og fagligt kompetent.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Lydhør for spørgsmål. På forespørgsel om at få noget på tryk, fik jeg udskrifter uden diskussion. Man kan ikke huske halvdelen, når man kommer hjem. Alt i alt meget positivt indtryk og udbytte.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg har mødt et meget professionelt og engageret personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev taget utroligt dejligt imod af sygeplejersken på ambulatoriet. Hun gav sig tid til at lytte. Jeg har fået en god afsluttende samtale med lægen på rygcentret.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Uoplyst



*Det bedste sted jeg har været i mit sygdomsforløb.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Var meget godt tilfreds, men der kunne godt være kortere ventetid for at komme i ambulatoriet - ikke fire måneder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Fordi det var flinke personer man mødte og ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Fordi jeg svarer ærligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Trods 3½ times undersøgelse føltes dette ikke langt, idet jeg følte, at jeg var i centrum. Virkelig en behagelig oplevelse, så trods smerter, stor ros fra mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Personalet virker seriøst og engageret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Som patient kunne jeg godt ønske mig, at der ikke var så lang ventetid både på indkaldelse, ved undersøgelsen og svar bagefter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*De var søde og imødekommende, virkelig rare og venlige. Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Fortsættes med at behandle patienter på denne måde, kan det kun forblive det antal stjerner.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst



*Jeg blev taget alvorligt. Der blev lyttet til det jeg sagde.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Jeg har fået god behandling af personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



*Ingen ventetid og meget venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

Diagnose: Uoplyst