

Neurokirurgisk Ambulatorium
Århus Sygehus

3. måling

Neurokirurgisk Ambulatorium

Århus Sygehus

3. måling

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

e-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 434

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. Ni 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 omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt ambulatoriepatienter på:

Neurokirurgisk Ambulatorium, Århus Sygehus

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 fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, 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 opfølgning. 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 undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets 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 bortfaldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke ambulatorier, der er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 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 de 9 spørgsmål, 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

Hvor mange forskellige læger møder patienten 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 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 brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

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

Formål

Konceptets formål er:

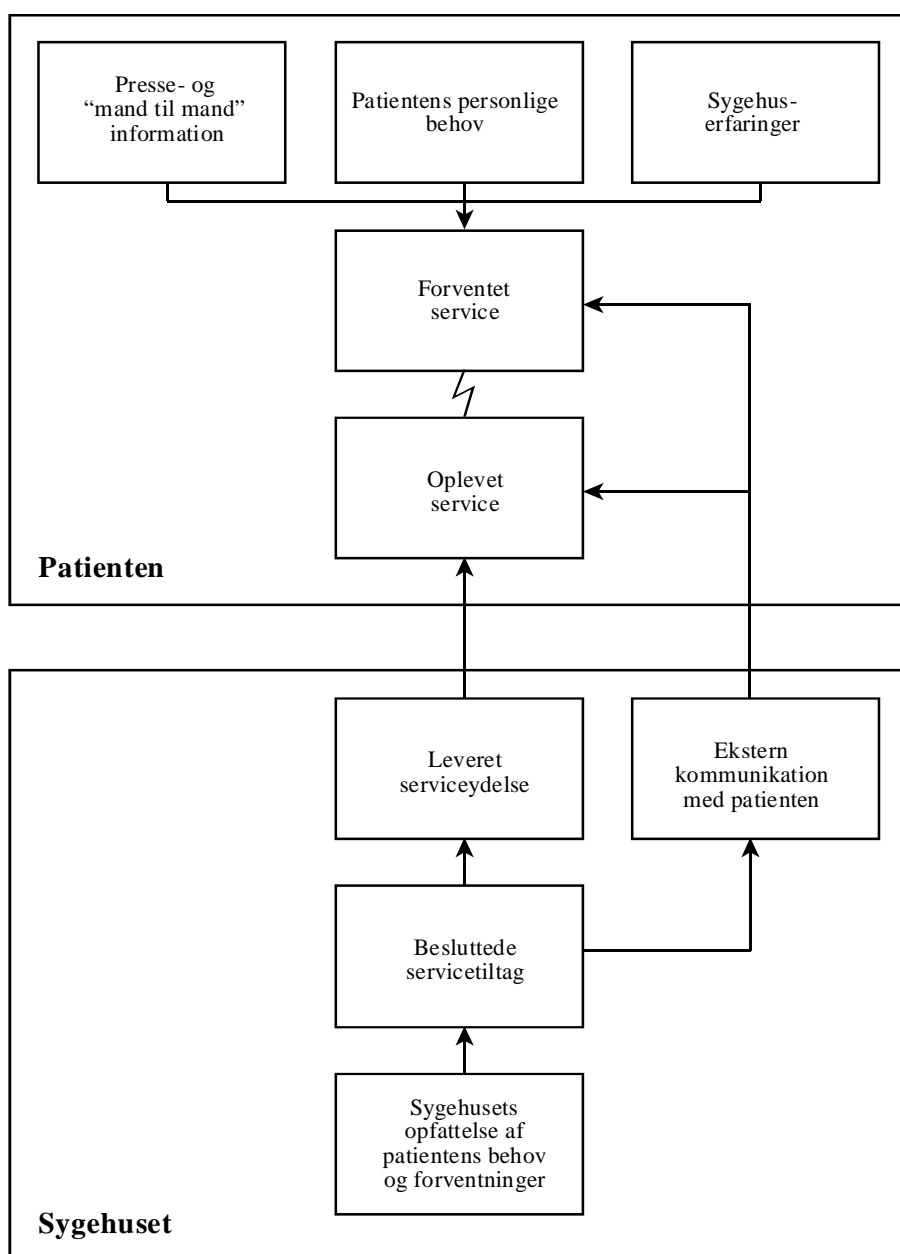
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen "Jeg faldt og brækkede benet".

Validering af skemaerne

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

Hård test af hverdagen

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at "pæne" sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. 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.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.

Udsendelse og indsendelse

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

Mere om metoden

Før 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 den. 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 idé 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 2003

Afdelingens speciale	Neurokirurgi
Antal indlagte	2.502
Heraf akut indlagte	1.236
Heraf planlagte	1.260
Gennemsnitligt antal sengedage	5,1
Belægningsprocent	85,2
Antal senge	40,6
Enestuer	5
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	15
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	3
Ambulante besøg	4.923
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	25,60
Plejepersonalestillinger	163,35
Lægeseekretærstillinger	15,14
Samlet budgetramme	100,00

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Neurokirurgisk Afdeling GS, Århus Sygehus, er en af Danmarks 5 neurokirurgiske afdelinger. Afdelingen har lands- og landsdelsfunktionen for diagnostik, behandling og pleje af patienter med medfødte og erhvervede sygdomme i centralnervesystemet.

I samarbejde med patient og pårørende tilrettelægger og koordinerer behandlings- og plejeteamet et forløb, der retter sig mod den enkelte patients særlige behov.

Behandling i afdelingen er opdelt i specialteams inden for følgende områder:

Hjernetumorer, herunder hypofysetumorer og kraniofaryngeomer. Afhængig af tumors art tilbydes kraniotomi, stereotaktisk biopsi eller transfenoidal operation.

Vaskulær kirurgi, omfattende aneurismer, angiomer, ateriøvenøse malformationer og andre cerebrale misdannelser. Behandlingerne udføres i samarbejde med Neuroradiologisk Afdeling med henblik på endo-vaskulær coil og emboliseringsbehandling. Afdelingen samarbejder med Aalborg Sygehus, Neurokirurgisk Afdeling vedr. denne behandlingsform.

Afdelingen behandler patienter med akutte kranietraumer. Afdelingens højt specialiserede neurointensive afsnit samarbejder med den neuroanæstesiologiske enhed i døgndrift. Neurointensivt afsnit udfører tidligt neurorehabilitering. Der er et tæt samarbejde med det vestdanske neurorehabiliteringshospital Hammel Neurocenter.

Ryg sygdomme, herunder især discusprolaps og andre degenerative sygdomme i rygsøjlen. Patienter med spinale intradurale tumorer behandles på Neurokirurgisk Afdeling.

Afdelingen er Vestdansk Center for behandling og pleje af patienter med columnafraktur kompliceret med para- eller tetraplegi. Der er tæt samarbejde med Viborg Sygehus angående denne funktion.

Afdelingen er Vestdansk Center for behandling af kraniofaciale misdannelser, som foregår i tæt samarbejde med Kæbekirurgisk Afdeling O og Tandlægehøjskolen. Afdelingen varetager behandling af børn med myelomeningocele.

Afdelingen behandler alle former for hydrocephalus. Patienter modtages til udredning af normaltrykshydrocephalus med liquordynamisk undersøgelse og eventuel behandling.

Siden 1996 har afdelingen udført subtalammisk el-stimulation af patienter med Parkinsons sygdom. Fra 2003 behandles andre former for

tremor og el-stimulation af nervus vagus for epilepsi er startet i 2002. Behandling af svær spasticitet udføres ved implantation af Intra Thecal pumpesæt.

Funktionel neurokirurgi er et af afdelingens udviklingsområder i samarbejde med Neurokirurgisk Afdeling F.

Samarbejds- Partnere

Diagnostik, behandling og pleje af neurokirurgiske patienter foretages i et samarbejde med en række højtspecialiserede afdelinger ved Århus Sygehus, herunder Neuroanæstesiologisk afsnit, Neuroradiologisk Afd. P, PET-centeret, Ortopædkirurgisk Afd. E, Kæbekirurgisk Afd. O, Reumatologisk Afd. U, Neurologisk Afd. F, Onkologisk Afd. D, Medicinsk Afd. M.

De Neurokirurgiske afdelinger ved Århus Sygehus og Aalborg Sygehus udgør en funktionel enhed – Center for Neurokirurgi i Jylland.

Omkring rehabilitering af særlige patientgrupper har afdelingen et tæt samarbejde med paraplegifunktionen ved Viborg Sygehus samt Neurocenteret i Hammel.

Henvisning af patienter

Neurokirurgisk Afdelings primære optageområde omfatter Århus, Ringkøbing, Viborg og Vejle amt, svarende til et befolkningsunderlag på ca. 1,2 millioner.

Afdelingens struktur

Neurokirurgisk Afdeling omfatter sekretariat, ambulatorium, operationsafsnit, 7-døgnsafsnit (14 senge), 5-døgnsafsnit (10 senge), intensiv afsnit (12 senge) samt opvågningsafsnit (4 senge).

Uddannelses- aktiviteter

Neurokirurgisk Afdeling varetager undervisning i klinisk neurokirurgi for 2.dels studerende, omfattende 5-10 studerende dagligt i semesteret, samt forelæsninger og eksamensklinikker før embeds-eksamen. Desuden uddannelse af vordende neurokirurger – 2 1. reservelæger og 1 kursusreservelæge. Hertil kommer uddannelse og undervisning af vordende speciallæger i tilgrænsende specialer – ortopædkirurgi og neurologi (afsluttes med uddannelsesreformens indførelse).

Afdelingen varetager praksisuddannelsen af sygeplejestuderende på alle uddannelsesstrin omfattende 36 studerende pr. år i turnus i afdelingens sengeafsnit. Sygehjælpere på opkolingsuddannelse til social- og sundhedsassistenter.

Det neurointensive afsnit er uddannelsessted for sygeplejersker, der gennemgår specialuddannelsen i intensiv sygepleje.

Udviklings- områder

Afdelingen deltager i udviklingsarbejde omkring stereotaktisk, funktionel neurokirurgi i samarbejde med de øvrige afdelinger i Neurohuset. Det drejer sig primært om stimulation af visse hjernekerne hos patienter med bevægelsesforstyrrelser (Parkinsonisme). Udviklingsområdet omfatter tillige smertekirurgi og epilepsikirurgi. Inden for rygområdet udvikles nye former for stabiliserende kirurgi.

På traumeområdet udvikles en ny behandlingsstrategi for tidlig neurorehabilitering i tæt samarbejde med Hammel Neurocenter.

Forskning

Afdelingens forskning omfatter hypofyselidelser, kranietraumer, behandling og pleje af rygpatienter, dyb hjernestimulation.

TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Neurokirurgisk Ambulatorium

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	323	187
Alder		
0-18 år	14%	10%
19-39 år	20%	14%
40-59 år	43%	45%
60-69 år	10%	15%
70-79 år	11%	12%
80 år eller mere	2%	3%
Køn		
Mand	53%	53%
Kvinde	47%	47%
Diagnose		
Ryg (forambulant-afsluttet) FA	11%	0%
Ryg (forambulant-behandlet) F	19%	43%
Ryg (kontrol) K	23%	57%
Hoved H	47%	0%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 58

Der er udsendt i alt 323 breve til ambulatoriepatienter på

Neurokirurgisk Ambulatorium Århus Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 1. januar 2004 til 31. januar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 187 skemaer, svarende til en svarprocent på 58. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

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 selektionskævhed.

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

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 184 svar. (1. gang)

november 2001 - 225 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. på Dermatologisk Afd. D	260	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Ortopædkirurgisk Afd. E	405	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ambulatorier på Afd. L	216	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	266	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Ambulatorium C	269	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	265	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Reumatologisk Afdeling U	260	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Amb. på Tand-, mund- og kæbekirur.	215	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	192	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Gastroenterologisk Amb. L	103	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	184	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	267	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	225	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Ambulatorium F	222	november 2001	Århus Kommunehospital
Øjenambulatoriet Afdeling J	248	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Ambulatorium D	63	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	225	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Ambulatorium E	208	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	233	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	174	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	169	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Ambulatorium M	121	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkir. Ambulatorium	200	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium P	138	april 2002	Odder Centralsygehus
Amb. på Medicinsk Afdeling M	232	april 2002	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	122	april 2002	Randers Centralsygehus
Gyn/Obs Ambulatorium	212	april 2002	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	183	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	244	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	197	april 2002	Randers Centralsygehus
Ambulatorier på	137	maj 2002	Samsø Sygehus
Børneambulatoriet	19	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	146	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit MD	247	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	184	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	202	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	298	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	258	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	279	februar 2002	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	210	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	180	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	179	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	267	februar 2002	Skejby Sygehus
I alt	8.924		

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.

Sammenligning

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

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatoier, 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 ambulatoier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatoier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de 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 afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers 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 de to målinger 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.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Neurokirurgisk Ambulatorium, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	184	225	187	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	31%	35%	31%	23%
2-3 besøg	41%	48%	42%	31%
4-9 besøg	23%	16%	24%	31%
Mere end 9 besøg	4%	1%	3%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	60%	56%	52%	41%
Nej	40%	44%	48%	59%
Alder				
0-18 år	13%	11%	10%	9%
19-39 år	19%	17%	14%	22%
40-59 år	46%	51%	45%	33%
60-69 år	9%	12%	15%	17%
70-79 år	11%	8%	12%	14%
80 år eller mere	1%	2%	3%	5%
Køn				
Mand	54%	52%	53%	45%
Kvinde	46%	48%	47%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	72%	68%	64%	90%
Udenamtspatienter	28%	32%	36%	10%
Modersmål				
Dansk	98%	97%	99%	96%
Ikke dansk	2%	3%	1%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	37%	28%	32%	33%
Erhvervsudd./håndværker	31%	31%	29%	27%
Videregående uddannelse	25%	29%	31%	33%
Andet	8%	12%	8%	7%
Søgt information				
Har søgt information	33%	44%	44%	36%
Har ikke søgt information	67%	56%	56%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	86%	85%	87%	90%
Pårørende	14%	15%	13%	10%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 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 resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier i Århus Amt, 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 variablen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Neurokirurgisk Ambulatorium, Århus Sygehus, februar 2004

Spørgsmål (svar i procent af 187 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	71%	21%	6%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	81%	11%	6%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	84%	12%	3%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	68%	4%	1%	28%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	67%	15%	4%	14%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	74%	17%	5%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	64%	7%	4%	26%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	81%	8%	6%	5%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	55%	11%	7%	27%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.

4. Ni 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 mulig 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 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 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 de 9 spørgsmål 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.

Forskel på patienterne?

Herudover er de 9 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.

TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra patienter på Neurokirurgisk Ambulatorium, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal ³					
	184	225	187			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	34%	25%	28%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	18%	20%	17%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	14%	15%	15%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	11%	15%	6%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	25%	18%	22%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	21%	22%	23%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	24%	22%	14%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	18%	19%	15%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	36%	29%	25%	23%	11%	39%

¹ 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 afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringsøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

² Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

Svar med forbedringsmuligheder

Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.

Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier

I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hver af undersøgelsens 9 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.

Sammenligning med forsigtighed

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.

Men 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.

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

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.

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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

TABEL 7. Ventetid på Neurokirurgisk Ambulatorium

Spørgsmål: *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		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	181	222	187	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	24%	28%	22%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	52%	50%	48%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	17%	14%	21%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	7%	8%	8%	5%	1%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *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
	Antal = 39	Antal = 32	Antal = 27	Antal = 34	Antal = 26
Ingen ventetid (eller før tid)	23%	6%	11%	32%	38%
Under 30 minutter	51%	50%	56%	44%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	13%	38%	30%	12%	23%
Over 60 minutter	13%	6%	4%	12%	4%

5. Ventetiden i venteværelset

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

TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet

Spørgsmål: *Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt på ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	122	138	120	8.924		
Kun en læge	46%	48%	43%	22%	43%	4%
2-3 læger	46%	43%	48%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	8%	9%	9%	27%	0%	71%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Neurokirurgisk Ambulatorium**

Spørgsmål: *Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	120	140	116	8.924		
Ja	8%	9%	6%	21%	3%	49%
Nej	93%	91%	94%	79%	97%	51%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.
Kompetencen skal sikres	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Neurokirurgisk Ambulatorium

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	176	219			
Fem stjerner (enestående)	36%	26%	30%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	52%	60%	58%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	11%	13%	10%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	1%	1%	0%	6%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

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 “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.

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 afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 11 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. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

Herudover er det 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 grupper af diagnosekoder.

Litteratur

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

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af ambulatoriet. 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?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

***** (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 læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Pårende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

Folkeskole/mellem/real
 Erhvervsudd./håndværker
 Videregående uddannelse
 Andet

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Sygehus- og kvalitetscenteret

Tilfreds med
NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

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? (betraves 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 NN ambulatorium 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 din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

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

Kommentarer: _____

9. Lyttede lægerne til dig 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: _____



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

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 samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (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. til 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 fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	9	9	53
	2-3 besøg	73	23	4	74
	4-9 besøg	60	33	7	42
	Mere end 9 besøg	67	33	0	6
Ugedag	Mandag	69	21	10	39
	Tirsdag	71	23	6	31
	Onsdag	81	19	0	26
	Torsdag	85	6	9	33
	Fredag	65	31	4	26
Tidligere indlagt	Ja	70	24	6	96
	Nej	76	17	7	86
Søgt information	Har søgt information	66	28	6	79
	Har ikke søgt information	77	17	6	98
Køn	Mand	68	27	5	98
	Kvinde	76	15	8	85
Bopæl	Indenamtspatienter	71	24	4	115
	Udenamtspatienter	74	15	11	65
Alder	0-18 år	68	21	11	19
	19-39 år	67	30	4	27
	40-59 år	67	24	8	83
	60-69 år	78	22	0	27
	70-79 år	95	0	5	22
	80 år eller mere	60	20	20	5
Modersmål	Dansk	73	20	7	178
	Ikke dansk	0	100	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	72	19	9	54
	Erhvervsudd./håndværker	70	26	4	50
	Videregående uddannelse	73	22	6	51
	Andet	71	14	14	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	20	6	159
	Pårørende	65	26	9	23
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	79	16	5	77
	Ryg (kontrol) K	67	25	8	106
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	72	21	7	183

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	8	8	53
	2-3 besøg	86	9	4	74
	4-9 besøg	71	21	7	42
	Mere end 9 besøg	100	0	0	6
Ugedag	Mandag	79	13	8	38
	Tirsdag	88	6	6	32
	Onsdag	92	0	8	26
	Torsdag	82	6	12	33
	Fredag	88	12	0	26
Tidligere indlagt	Ja	85	9	5	95
	Nej	79	14	7	87
Søgt information	Har søgt information	83	9	8	78
	Har ikke søgt information	81	14	5	99
Køn	Mand	80	13	6	97
	Kvinde	85	9	6	86
Bopæl	Indenamtspatienter	82	12	6	114
	Udenamtspatienter	83	11	6	66
Alder	0-18 år	84	11	5	19
	19-39 år	81	7	11	27
	40-59 år	81	12	7	84
	60-69 år	85	11	4	27
	70-79 år	86	14	0	21
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	82	12	6	177
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	11	4	55
	Erhvervsudd./håndværker	76	18	6	50
	Videregående uddannelse	78	12	10	51
	Andet	100	0	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	12	6	159
	Pårørende	87	9	4	23
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	81	10	9	78
	Ryg (kontrol) K	84	12	4	105
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	83	11	6	183

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	9	0	55
	2-3 besøg	89	9	1	74
	4-9 besøg	71	19	10	42
	Mere end 9 besøg	100	0	0	6
Ugedag	Mandag	87	8	5	38
	Tirsdag	88	9	3	32
	Onsdag	85	8	8	26
	Torsdag	88	12	0	34
	Fredag	88	12	0	26
Tidligere indlagt	Ja	85	9	5	96
	Nej	85	15	0	88
Søgt information	Har søgt information	85	10	5	80
	Har ikke søgt information	85	14	1	99
Køn	Mand	86	11	3	100
	Kvinde	85	13	2	85
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	3	117
	Udenamtspatienter	86	11	3	65
Alder	0-18 år	89	11	0	19
	19-39 år	93	4	4	27
	40-59 år	84	13	4	85
	60-69 år	79	21	0	28
	70-79 år	90	5	5	21
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	85	12	3	179
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	0	55
	Erhvervsudd./håndværker	82	12	6	50
	Videregående uddannelse	81	15	4	53
	Andet	100	0	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	160
	Pårørende	83	17	0	24
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	86	13	1	79
	Ryg (kontrol) K	85	11	4	106
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	85	12	3	185

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	6	0	33
	2-3 besøg	93	7	0	58
	4-9 besøg	94	3	3	33
	Mere end 9 besøg	100	0	0	6
Ugedag	Mandag	92	8	0	26
	Tirsdag	92	8	0	24
	Onsdag	90	5	5	21
	Torsdag	100	0	0	22
	Fredag	100	0	0	19
Tidligere indlagt	Ja	94	5	1	86
	Nej	94	6	0	48
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	57
	Har ikke søgt information	95	4	1	74
Køn	Mand	95	5	0	79
	Kvinde	93	5	2	56
Bopæl	Indenamtspatienter	91	8	1	85
	Udenamtspatienter	100	0	0	48
Alder	0-18 år	86	7	7	14
	19-39 år	95	5	0	22
	40-59 år	93	7	0	59
	60-69 år	100	0	0	20
	70-79 år	94	6	0	16
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	94	5	1	131
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	8	0	37
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	36
	Videregående uddannelse	97	3	0	37
	Andet	100	0	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	118
	Pårørende	94	0	6	16
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	96	4	0	49
	Ryg (kontrol) K	93	6	1	86
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	94	5	1	135

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	5	15	41
	2-3 besøg	88	10	1	69
	4-9 besøg	61	39	0	38
	Mere end 9 besøg	67	33	0	6
Ugedag	Mandag	83	11	6	36
	Tirsdag	69	23	8	26
	Onsdag	82	18	0	22
	Torsdag	81	13	6	31
	Fredag	74	26	0	19
Tidligere indlagt	Ja	74	23	2	86
	Nej	82	11	7	73
Søgt information	Har søgt information	72	24	4	72
	Har ikke søgt information	83	12	5	84
Køn	Mand	75	20	5	88
	Kvinde	82	14	4	72
Bopæl	Indenamtspatienter	74	20	6	103
	Udenamtspatienter	85	13	2	54
Alder	0-18 år	46	46	8	13
	19-39 år	83	13	4	24
	40-59 år	82	14	4	76
	60-69 år	68	32	0	22
	70-79 år	90	5	5	20
	80 år eller mere	80	0	20	5
Modersmål	Dansk	77	18	5	155
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	77	19	4	47
	Erhvervsudd./håndværker	76	19	5	42
	Videregående uddannelse	82	12	6	49
	Andet	85	15	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	143
	Pårørende	50	44	6	16
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	86	8	6	66
	Ryg (kontrol) K	72	24	3	94
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	78	18	4	160

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	72	20	7	54
	2-3 besøg	83	13	4	72
	4-9 besøg	70	28	3	40
	Mere end 9 besøg	100	0	0	6
Ugedag	Mandag	74	13	13	38
	Tirsdag	68	26	6	31
	Onsdag	72	24	4	25
	Torsdag	85	12	3	33
	Fredag	92	8	0	24
Tidligere indlagt	Ja	75	23	2	93
	Nej	79	13	8	86
Søgt information	Har søgt information	73	21	6	78
	Har ikke søgt information	79	17	4	96
Køn	Mand	79	17	4	96
	Kvinde	75	19	6	84
Bopæl	Indenamtspatienter	76	18	6	114
	Udenamtspatienter	79	17	3	63
Alder	0-18 år	72	22	6	18
	19-39 år	67	33	0	27
	40-59 år	78	12	10	82
	60-69 år	85	15	0	27
	70-79 år	76	24	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	77	18	5	174
	Ikke dansk	50	50	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	74	21	6	53
	Erhvervsudd./håndværker	77	17	6	48
	Videregående uddannelse	79	15	6	52
	Andet	79	21	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	17	5	157
	Pårørende	70	26	4	23
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	78	17	5	78
	Ryg (kontrol) K	76	19	5	102
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	77	18	5	180

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	90	3	7	30
	2-3 besøg	88	9	3	64
	4-9 besøg	79	18	3	34
	Mere end 9 besøg	100	0	0	5
Ugedag	Mandag	77	13	10	30
	Tirsdag	92	8	0	25
	Onsdag	89	0	11	19
	Torsdag	92	0	8	25
	Fredag	75	25	0	20
Tidligere indlagt	Ja	82	15	4	82
	Nej	91	2	7	56
Søgt information	Har søgt information	83	11	6	64
	Har ikke søgt information	89	9	3	70
Køn	Mand	85	9	6	78
	Kvinde	87	10	3	61
Bopæl	Indenamtspatienter	88	8	4	90
	Udenamtspatienter	83	13	4	47
Alder	0-18 år	75	19	6	16
	19-39 år	83	11	6	18
	40-59 år	85	9	6	67
	60-69 år	89	5	5	19
	70-79 år	94	6	0	16
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	86	10	4	136
	Ikke dansk	100	0	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	15	5	41
	Erhvervsudd./håndværker	89	11	0	36
	Videregående uddannelse	93	3	5	40
	Andet	78	0	22	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	8	5	118
	Pårørende	75	20	5	20
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	88	4	8	52
	Ryg (kontrol) K	84	13	3	87
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	86	9	5	139

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	2	8	48
	2-3 besøg	91	4	5	74
	4-9 besøg	71	21	7	42
	Mere end 9 besøg	83	17	0	6
Ugedag	Mandag	81	8	11	37
	Tirsdag	80	13	7	30
	Onsdag	84	12	4	25
	Torsdag	94	0	6	32
	Fredag	88	4	8	26
Tidligere indlagt	Ja	84	12	4	95
	Nej	85	5	10	82
Søgt information	Har søgt information	84	8	9	79
	Har ikke søgt information	85	10	5	93
Køn	Mand	86	6	7	95
	Kvinde	83	11	6	83
Bopæl	Indenamtpatienter	83	9	8	113
	Udenamtpatienter	89	8	3	62
Alder	0-18 år	89	6	6	18
	19-39 år	81	8	12	26
	40-59 år	80	11	9	82
	60-69 år	92	4	4	25
	70-79 år	91	9	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	84	9	7	173
	Ikke dansk	100	0	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	12	10	52
	Erhvervsudd./håndværker	83	13	4	48
	Videregående uddannelse	86	4	10	51
	Andet	100	0	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	9	6	155
	Pårørende	86	5	9	22
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	85	8	7	74
	Ryg (kontrol) K	85	9	7	104
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	85	8	7	178

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	11	8	36
	2-3 besøg	77	11	13	56
	4-9 besøg	64	27	9	33
	Mere end 9 besøg	50	50	0	4
Ugedag	Mandag	68	19	13	31
	Tirsdag	61	22	17	18
	Onsdag	81	10	10	21
	Torsdag	78	9	13	23
	Fredag	86	14	0	22
Tidligere indlagt	Ja	68	21	11	75
	Nej	83	8	8	60
Søgt information	Har søgt information	66	22	12	58
	Har ikke søgt information	81	11	8	75
Køn	Mand	70	19	11	74
	Kvinde	81	11	8	62
Bopæl	Indenamtspatienter	77	14	8	83
	Udenamtspatienter	73	18	10	51
Alder	0-18 år	73	27	0	11
	19-39 år	71	6	24	17
	40-59 år	72	15	12	65
	60-69 år	85	10	5	20
	70-79 år	74	26	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	76	16	8	131
	Ikke dansk	100	0	0	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	15	7	41
	Erhvervsudd./håndværker	69	17	14	35
	Videregående uddannelse	73	18	10	40
	Andet	89	0	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	14	10	121
	Pårørende	64	29	7	14
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	81	11	9	57
	Ryg (kontrol) K	71	19	10	79
	Hoved H	0	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	75	15	10	136

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	1	99	69
	4-9 besøg	15	85	41
	Mere end 9 besøg	0	100	6
Ugedag	Mandag	0	100	22
	Tirsdag	0	100	21
	Onsdag	11	89	18
	Torsdag	5	95	20
	Fredag	12	88	17
Tidligere indlagt	Ja	8	92	78
	Nej	3	97	37
Søgt information	Har søgt information	9	91	58
	Har ikke søgt information	4	96	56
Køn	Mand	8	92	63
	Kvinde	4	96	53
Bopæl	Indenamtspatienter	6	94	80
	Udenamtspatienter	6	94	34
Alder	0-18 år	7	93	14
	19-39 år	0	100	15
	40-59 år	7	93	54
	60-69 år	13	88	16
	70-79 år	0	100	13
	80 år eller mere	0	100	4
Modersmål	Dansk	6	94	113
	Ikke dansk	0	100	1
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	7	93	29
	Erhvervsudd./håndværker	8	92	36
	Videregående uddannelse	5	95	37
	Andet	0	100	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	5	95	98
	Pårørende	12	88	17
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	4	96	26
	Ryg (kontrol) K	7	93	90
	Hoved H	0	0	0
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	6	94	116

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87	13	53
	2-3 besøg	92	8	74
	4-9 besøg	81	19	42
	Mere end 9 besøg	100	0	6
Ugedag	Mandag	81	19	37
	Tirsdag	87	13	31
	Onsdag	93	7	27
	Torsdag	94	6	34
	Fredag	92	8	26
Tidligere indlagt	Ja	91	9	96
	Nej	85	15	87
Søgt information	Har søgt information	84	16	79
	Har ikke søgt information	91	9	99
Køn	Mand	87	13	99
	Kvinde	89	11	85
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	117
	Udenamtspatienter	88	13	64
Alder	0-18 år	79	21	19
	19-39 år	85	15	27
	40-59 år	88	12	84
	60-69 år	93	7	28
	70-79 år	90	10	21
	80 år eller mere	100	0	5
Modersmål	Dansk	88	12	178
	Ikke dansk	100	0	2
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	87	13	55
	Erhvervsudd./håndværker	88	12	49
	Videregående uddannelse	87	13	53
	Andet	100	0	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	159
	Pårørende	75	25	24
Diagnose	Ryg (forambulant-afsluttet) FA	0	0	0
	Ryg (forambulant-behandlet) F	86	14	78
	Ryg (kontrol) K	90	10	106
	Hoved H	0	0	0
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium	88	12	184

Bilag 3. Patienternes kommentarer

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 kryds. 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 kryds. 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 oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Sidste gang skulle vi ikke vente, men ellers har vi ventet cirka 30 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Man må forvente at der er ventetid på et hospital med så mange akutte tilfælde. Jeg havde tid til at vente, og der blev sagt pænt UNDSKYLD.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Synes at det er lidt trælst, at venteværelset er ude på gangen. Stor gennemstrømning af personale. Om vinteren er det lidt koldt derude.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Ok, med den angivne ventetid, idet man var forberedt herpå via indkaldelsen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Der er ikke tale om et venteværelse, da der er meget trafik, nærmest som på en banegård.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Det er altid til stor gene, at man skal vente på at få et svar på nogle undersøgelser, som kan betyde at man ikke er rask.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Det er jo svært at skynde på en læge, der er ved at operere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fik en aftale om at arbejde videre (ansat på hospitalet), og blev så ringet op.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Der er sjældent lang ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Der gik næsten 1½ time, og der var koldt i venteværelset, og vi kunne godt have brugt en lille kop kaffe mens vi ventede....*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Den læge jeg havde tid hos var ikke mødt. Sygeplejersken ved skranken meddelte efter en time, at hun var ved at finde en anden.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Jeg kom ind præcis klokken 9.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Der var noget akut der gav cirka 60 minutters ekstra ventetid, men det var ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *At vente 8 timer er for meget.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Skulle vente over 60 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Når man skal ind hos den mest eftertragtede og travle læge, kommer det ikke bag på mig, at der kan være ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Måtte gå hjem igen ved første indkaldelse, da den eneste tilstedeværende specialist (hvad angår min sygdom), stod og opererede - formentligt akut.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Kommer altid meget hurtigt til. Personalet genkender mig, og er altid smilende, afslappede og venlige. Det er rart ikke være et nummer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *I gang ventede jeg næsten ikke, 2 gange lang tid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Ventetid er jo ikke nem at undgå, da man jo ikke kan beregne hver konsultation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Ja, der var meget kort ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



1. gang var ventetiden ca halvanden time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Det var fint. I vores tilfælde sad vi tit og ventede på afdelingens 'børneværelse' - og der var masser af spændende legetøj!










Respondentens svar: Ja











Alder: 0-18 år












Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K











Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?










-  *Aldeles velforbereede. NN har altid virket som om min sygdom var hendes eneste interesse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Manglede billeder fra MR scanningen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Det var ikke den læge der skulle operere mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Kunne starte med det samme med forklaringerne, sad ikke og bladrede i journalerne hele tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Følte mig velinformeret om behandlingstilbud (operation).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Min journal var blevet væk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Sad og læste meget i journalen under vores samtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Da jeg skulle informeres omkring min operation, var scanningsbillederne væk. Det betød meget for mig at have set billederne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Havde lige fået sagen den dag jeg kom - så det var hele historien igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *Lyttede og forklarede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Måske - jeg havde meget svært ved at forstå lægen! Jeg hører meget dårligt, og lægen talte med stærk dialekt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Men de virkede stressede, og man kunne mærke at de havde travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Venlige velforbredte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Vi har kun kontakt til den samme læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fantastisk!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Lægen beklagede, at han ikke havde nået at læse om min sygdom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Skal orientere sig bedre om patientens forhold og forløb.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Det var jo slet ikke ham jeg skulle have talt med - det var meget frustrerende og utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Men lægen var meget behagelig til at spørge til min sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

-  *Nogle skulle først læse journalen, når vi var gået i rum for os selv.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Havde ikke læst journal, deraf urelevante spørgsmål.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Tilfreds indtil nu!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Absolut ja. NN er både dygtig, behagelig, humoristisk og hurtig, tillidsvækkende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Har haft samme læge gennem hele forløbet. Han kender min sygdom, og er altid en yderst velforberedt og behagelig person.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Jeg har følt mig rigtig godt behandlet på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Ja, jeg fik indtryk af at NN gav mig den rigtige besked.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Han virkede ikke som om han havde set og læst min journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Manglede papirerne omkring emnet vi skulle snakke om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Altid. Vi følte, vi var i gode hænder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K

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

-  *NN er god til at lytte, og tage vores spørgsmål alvorligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Satte sig og besvarede/forklarede til han kunne se at jeg forstod hvad der blev sagt. Kunne også se når jeg var nervøs.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Lyttede uinteresseret til patienten (læste i journalen).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Jeg følte mig ikke taget alvorligt, og har svært ved at finde ud af om de forstod det jeg sagde (udenlandske læger).*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Er gode til at lytte, og det er ok at jeg selv bestemmer fremtidigt forløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Lyttede og forklarede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Mine spørgsmål var åbenbart relevante.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *De lyttede meget intenst til min egen version af sygdommen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *En virkede frustreret, og henvendte sig hele tiden til sygeplejeske!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Vi har jo den bedste læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *Lægen blev kaldt til operation, og kom først igen 45 minutter senere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Igen, fantastisk!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Man skal ikke fortælle lægerne, hvad man tror der er galt. De er de klogeste, men ikke altid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Dårlig kontakt med ikke så godt talende dansk læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Til noget ja, men andet fejede han bare af bordet og bebrejdede endda min egen henvisende læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Meget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Der er altid positiv feed-back på mine legmelige problemer, men også lidt privat snak. Dette er meget positivt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Altid - og der var meget ro og tillid til lægen fra min side. Det har betydet meget for mig i min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Gav sig god tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K



Det var som om han ikke lyttede til min forklaring om hvordan jeg syntes til at havde det vedrørende min sygdom. Virkede meget arrogant.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



For første gang i hele sygdomsforløbet er jeg blevet taget alvorlig og troet på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

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



Jeg var ikke i kontakt med plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Da det var første gang, kan jeg ikke svare på det.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Meget gode til at forklare alt, meget gode til at se når der var brug for en 'hånd'. Dejligt at det næsten var det samme venlige personale, man så hver dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Venlig, høflig, opmærksom, lyttende. Fint team.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Det blev talt ned til en, jeg spurgte venligt angående bad, blev svaret; hvem er du!

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Personalet (alle) har for travlt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Hvis det var dem der tog imod ved skranken var de ihvertfald rigtig søde....

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Ja i høj grad. Sygeplejersken ved skranken tog sig eksemplarisk af mig efter lægesamtalen (jeg græd).

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



De er meget opmærksomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



De er altid flinke og imødkommende, men ellers har jeg ikke haft den store kontakt med dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Har ikke været i kontakt med plejepersonalet i ambulatoriet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Vi er altid blevet behandlet utrolig godt, de gange vi har været indlagt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Vejledning fra sygeplejersken, med henblik på forestående operation, var grundig og fyldestgørende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



De er suverænt dygtige i 'højhuset'. Og der er gudskelov ikke den store udskiftning - derfor føler man også at personalet er tilfredse i deres job. Dette betyder meget for mig!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Inden min indlæggelse og operation har jeg meget godt at sige - Alle var meget professionelle, et minus må være, at jeg følte mig udskrevet for tidligt i forhold til min operation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



De var alle søde og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K












Ja, de var rigtig søde. Det var lidt trist at sige farvel igen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *Før tid i røntgen, og ingen ventetid ved blodprøve.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Når man skal indlægges er der utrolig meget ventetid mellem læge-laboratorium-narkoselæge med mere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Tiden føles jo altid lang når man venter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Kommer altid til indenfor 5-20 minutter. Det er fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Man synes vel altid noget godt må gå lidt hurtigere, når man er syg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Vi ventede 3 timer og 15 minutter på en operation.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Det hele var fint koordineret med blodprøvetagning, samtale med narkoselæge og så videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Lang ventetid inden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Røntgen var nok der, vi ventede længst - alt i alt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K

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



Talte kun med en læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg er ikke færdigbehandlet, der skulle tages en CT scanning, inden jeg kan få en diagnose.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Århus forventede at jeg havde fået forklaret hvad undersøgelserne gik ud på, men jeg havde fået noget helt andet at vide på undenamtsygehus. Så det er på ingen måde Århus' skyld.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Overvejende ja, men fik udleveret skriftlig information om en 'lignende' operation (som angiveligt ikke var helt ajourført), hvorfor der var lidt tvivl vedrørende genoptræningsforløb.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Undersøgelse og behandling var ok. Informationerne vedrørende bivirkninger var yderst sparsomme.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Ikke det som jeg ønskede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Meget professionelt, kan være svært som patient at følge med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K













Idet scanningsbillederne manglede, kunne jeg ikke se hvor i nakken jeg skulle opereres. Jeg var da nervøs, det er jo ikke uden risiko.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

-  *Der blev svaret grundigt på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Præcis og sand.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Igen den bedste læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Kun halv besked.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Spurgte selv, var forberedt fra hjemmet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Lægen var uengageret, og desuden var der både sproglige og kulturelle problemer. Han talte desuden utydeligt/lavt - det var mere end jeg kunne klare.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Jeg havde nogle spørgsmål bagefter, men det var nok manglende forberedelse fra min side.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Talte kun med lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Det var først da vi kom hos jer første gang, at vi fik noget information, vi kunne bruge til noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Yderst seriøs information om både det negative og det positive.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Måske ville jeg godt have vidst lidt mere om forløbet, bagefter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Mangler information om, hvordan mit barn kommer til at gå igen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Manglede information efter operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg ville gerne have haft mere information, men spurgte ikke nok selv.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

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



Talte kun med en læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Er ikke færdigbehandlet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg har kun haft kontakt til 1 læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



En sagde max 4 uger til min operation på grund af min situation, en anden sagde 4 måneder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Kan ikke svare på det endnu.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Den første gang i 2002 fik jeg 2 modstridende forklaringer på videre behandling, ellers er det gået fint.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Dog virkede narkoselægen knap så velforberedt (primært i forhold til information om smertebehandling).

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Har kun talt med 1 person.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K












Kunne ikke tyde betydningen af det der blev sagt.

Respondentens svar: Både og











Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *Talte kun med 1 læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Har kun talt med den samme.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *En siger et, en anden siger noget andet. Hvad skal man tro på?*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Mener måske ikke, at der er fulgt nok op efter de 2 første år efter operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Får altid en fortløbende forklaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Der var ingen problemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Talte kun med 1 læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand
Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Talte med samme læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Talte kun med lægen. Han er bare dygtig (NN).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand
Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Den har været både professionel, kompetent og varm.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Jeg synes det var dejligt at det var den samme læge hver gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Er ikke færdigbehandlet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *En sagde max 4 uger til min operation på grund af min situation, en anden sagde 4 måneder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Er ikke blevet behandlet af nogen endnu, da jeg først skal have MR scanning af ryggen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *For hvis jeg har været i tvivl om noget, er jeg altid mødt med smil og forståelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Sparsomme oplysninger omkring bivirkninger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Min sygdomsdiagnose blev givet per telefon. Vedkommende læge er rejst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Er gode til at lytte, og det er ok at jeg selv bestemmer fremtidigt forløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Helt tilfreds, alle var venlige og imødekommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg har det udemærket sådan da, men jeg er jo ikke rask.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg fik ikke rigtig noget udbytte, og det er hårdt, når man længe har spekuleret /ventet på en afklaring.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



For lang ventetid på næste henvisning til en anden afdeling.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Operationen lykkedes ikke. Men jeg havde også kun 60% chance derfor. Derfor startet forfra igen inden for 1 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Mener måske ikke at der er fulgt nok op efter de 2 første år efter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Dejligt at det er den samme læge som også har opereret NN!

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Det synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Mit barn var ikke klar til at blive udskrevet den 1. dag. Fik en dag på børneafdelingen, alt for lidt. Efter 2 uger går mit barn endnu ikke.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K




Av av av.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Der er for lang tid mellem undersøgelserne, og alt for lang ventetid til afhjælpning af sygdommen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Glemte indkaldelse til røntgen og glemt medicinering.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Jeg er yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Der går for længe inden man kommer på rygscole i hjemkommunen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Ja, i allerhøjeste grad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Ventetiden er for lang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)



Der har ikke været kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Har ikke været i forbindelse med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Udenamtssygehus og egen læge har ikke haft samme opfattelse af tingene som Århus, men det er Århus der har min tillid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Afdelingen har leveret ok information til egen læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Ikke behov for at tale med egen læge efter ambulant undersøgelse

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Sidste besøg følte jeg var til grin. Lægen gad knap nok se på det, da han mente at det ikke havde noget med min operation at gøre. Det kunne jeg ikke bruge til noget. Jeg var blevet henvist dertil, og følte at det var spild af tid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Kunne have mere respekt for andre, for eksempel egen læge og alternative behandlinger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Der har ikke været opfølgning fra egen læges side.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K











Har endnu ikke været til samtale med henvisende læge.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

-  *Der gik en måned.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Min egen læge troede ikke i første omgang på at jeg havde 'problemer' med min nakke!
UTROLIG træg!*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Ja, men ventetiden er lang, når man får besked om 14 dage på sygehuset, og derefter får
et brev hvori der står 4-5 ugers ventetid i stedet for.... Så er det bedre slet ikke at sige
noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Jeg har været meget tilfreds. Min egen læge har efter ambulatoriebesøget kontaktet
neurokirurgisk bagvagt på grund af ændring i min tilstand. Behandling/konsultation har
været meget fin.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Lægen kritiserede min egen læge omkring henvisningen/spørgsmålet - det finder jeg
aldeles uacceptabelt overfor patienten.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Min egen læge er en klovn.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Har fået lavet flere blodprøver i udenamtslaboratorium, bestilt af jer, men lægen vil ikke
bruge dem, fordi talværdierne ikke er som jeres. Dog henvises der stadig til
undenamtslaboratorium. Dejligt spild af tid og skatte kroner.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *I det hele taget har jeg været tilfreds indtil videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Mener måske ikke at der er fulgt nok op efter de 2 første år efter operationen, hvilket kan skyldes at min praktiserende læge, ikke har ment det nødvendigt med yderligere kontrol.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Blev henvist fra anden afdeling på Kommunehospitalet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Jeg bliver altid puttet ind hurtigst muligt, og ofte er jeg akut patient. Jeg og min læge er tilfredse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Jeg taler ikke ret meget med min egen læge om sygdommen, da det er i specialisternes hænder.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Har i allerhøjeste grad manglet vejledning og hjælp fra fysioterapeut.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Henvist fra udenamtshospital.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Min egen læge siger det er ikke min afdeling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Der blev ikke sendt information til et udenamtssygehus, da min kontakt til afdelingen blev afsluttet. Udenamtssygehuset måtte selv kontakte afdelingen for at få papirerne tilsendt. (De overtog behandlingen).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Igen ventetid, trods egen læge rykkede for hurtig behandling og operation, var ventetid et halvt år.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Jeg har aftale om direkte kontakt til ambulatoriet i tilfælde af symptomer på min sygdom.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

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

 *Jeg har ikke givet 5 stjerner på grund af ventetiden. Vi har dog fuld forståelse for det, da vi ved at samtalerne med kræftpatienter, er svære at klare på den aftalte tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *For meget god behandling og meget sød hjælp fra alle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *Fordi de holder hvad de lover, og interesserer sig for den enkelte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Var fantastisk godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Den samme læge hver gang, altid hjælpsomt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Meget kompetente læger - godt informationsniveau; Lyttende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Fordi man møder få læger der ved hvad det drejer sig om.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Jeg gav 4 stjerner, for jeg er utilfreds med at jeg skulle vente til d.16 med at få taget en CT scanning, når der i forevejen var taget en MR scanning, det vil sige cirka 2 måneder. Jeg har dog fået taget en CT scanning, da jeg var heldig at komme ind på afbud.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Da vi kun har været på ambulatoriet et par gange, kender vi ikke for meget til stedet, men har ikke haft grund til at sige noget negativt, er 4 stjerner alt det vi mente at kunne stå inde for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Var lovet svar på telefon for over 1 uge siden, og har endnu ikke modtaget svar. Derfor kun 4 stjerner, i stedet for 5.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Behagelig samtale med læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *Min sygdomsbehandling var præget af ro og faglig stor kompetance. Jeg fik en meget grundig indføring i hvad jeg fejlede, og hvordan man ville gribe operationen an.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Har fået fin information af lægerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Generelt er der ingen sammehæng mellem hvad de forskellige læger gør og siger. Starter forfra hver gang. På 2 år udsat for 15 ens fysiologiske undersøgelser. Ingen historisk gennemgang af sygdomsforløb. Ingen tværgående sammenhæng : neurokirurgisk - neurologisk afdelinger.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Jeg har fået en god orientering.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Venlig og rar atmosfære.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Jeg er tilfreds med den behandling jeg har fået.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *I har brugt for meget tid på mig, fordi i vidste at der ville være en urimelig lang ventetid på operation.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg har kun været indkaldt til neurologisk ambulatorium denne ene gang. Jeg kom ind efter cirka 15 minutter, og blev undersøgt af en meget grundig læge, der var i besiddelse af relevante oplysninger vedrørende min sygdom. I forbindelse med min sygdom har jeg tidligere været indlagt/undersøgt på 6 forskellige sygehuse, så der var noget at holde styr på.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Personalet var alle venlige, og lydhøre overfor eventuelle problemer med aftaler i andre afdelinger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Man bliver taget alvorligt, og det var jeg meget glad for.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Første gang jeg har været på afdelingen, og jeg synes at alle jeg har talt med var flinke.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Fordi NN er en fremragende læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Det var et meget roligt sted, med dygtigt plejepersonale som altid var der for en. Alle var opmærksomme, gode til at aflæse hvordan jeg havde det. Hvis der var spørgsmål de ikke kunne svare på, kom der lynhurtigt en der kunne. Hvis man kan sige at et hospitalsophold, hvor jeg fik at vide at jeg havde en tumor, kan være en stor positiv oplevelse, så var det det jeg følte.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Primært fordi lægen i ambulatoriet var god til at formidle den fornødne viden - virkede meget kompetent.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Lidt ris; Blev lovet operation indenfor 8 uger, men der kom til at gå 4 måneder. Lægerne skal lade være med at love patienten det.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F


 *Det er fordi jeg synes jeg altid har fået en meget god behandling når jeg har været der, og at NN altid har været meget nem at snakke med om operationen jeg skal have lavet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Hvis operation ikke er tildelt ambulansetid efter hjemsendelse, kan en assisterende læge tage over.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *God behandling på sengeafsnittet. Venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *4 stjerner på grund af nuværende læges gode måde at lytte og forklare. han evner at henvise til andre på sygehuset, som ved mere om et specifikt område, end han selv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *For jeg synes ikke det som jeg siger bliver hørt. Der er kun en mening, ikke min.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Har ikke grundlag efter 1 besøg til at komme med ris eller ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Generelt har vi været meget tilfredse med omsorgen. Vi fandt det dog under al kritik, at vi blev stuvet sammen i værelse med 2 andre voksne (pårørende) og 2 børn i mikro-værelse. Psykisk har man ikke overskud til dette, når man også skal forholde sig til at ens barn er meget syg, og skal gennemgå en kranieoperation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Fordi der var tale om en meget fin behandling. Tid til at lytte, til til at informere og forklare. Yderst sympatisk adfærd.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *I det store hele har jeg været tilfreds med behandlingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Har ikke andre ambulatorier at sammenligne med, derfor afgivet udfra eget skøn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Plejepersonalet - okay. Jeg ville gerne have haft mere information, det ville have gjort mig mere tryk.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *Venlig modtagelse og pæne rammer, lokaler, aviser med mere. Fin planlægning og information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Et besøg er ikke tilstrækkeligt til ovenstående karakterisering.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F

 *Plus; På grund af taknemmelighed over det dygtige udførte arbejde i forbindelse med operationen, plus omsorgen fra lægelig side.*


Minus; Mere tagen hånd om efter operation, mere ro om aftenen på afdelingen. Mit indtryk var at aftenpersonalet helst ikke ville forstyrres.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Det duer ikke når man ikke kan forstå lægen - send venligst en fra plejepersonalet med når lægen er udlænding.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Personalet ved ambulatoriet har den fantastiske egenskab, at de får os til at føle os trygge! God atmosfære og omgangstone.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Fordi jeg kun har ros til alle, som jeg har været i kontakt med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K











 *To gode og lyttende læger. Velbegrundede og nogenlunde hurtige svar. Venlige og hjælpsomme sekretærer, let forståeligt sprog.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *De mennesker vi har mødt i ambulatoriet har virket professionelle, men de har også virket lidt stressede. De havde ikke tid til en snak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Jeg mener ikke, at der er noget særligt at klage over.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fik en fyldestgørende forklaring på mine problemer og mulighed for afhjælpning.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Jeg har været meget glad for den behandling, jeg har modtaget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Bare godt tilfreds, uden at føle mig omklarmret.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Tip top information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Lægerne var velforberejede, positive og konstruktive med hensyn til undersøgelse/behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Så snart jeg kom til ambulatoriet, blev jeg venligt modtaget, og samtaler med lægerne fandt sted på et ligeværdigt forhold, som indbød at jeg har tillid til den forestående operation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Jeg har fået en fantastisk god og kompetent og tillidsvækkende behandling, af den læge der følger min sygdom.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fordi der stort set var sammenhæng i tingene.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *For kort tid, og for lidt kendskab til at vurdere det bedre.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Fordi jeg mener det er passende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fordi jeg er blevet behandlet seriøst og hurtigt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fordi vi kun har den samme læge, og han er så klart den bedste læge. Vi har kontakt til alle dem vi ser på diverse afdelinger og sygehuse, og kommer altså en del rundt på grund af sygdommen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *De er altid flinke og hjælpsomme, kun godt at sige. Der var andre der kunne lære af det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fordi jeg var MEGET tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Hurtig og god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Alle gange mødt med venlighed og hjælpsomhed - og med smil på læben. Derfor.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *God behandling, godt personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg mener, at lægerne enten skal have tid til patienten eller deres arbejde på afdelingen. Det er ikke rimeligt at blive afbrudt i samtalen med lægen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Fantastisk personale. Alt var enestående.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Der var besked hos min egen læge efter en uge. Lægen jeg var hos, var meget omhyggelig, og svarede meget ærligt på alle mine spørgsmål.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Samarbejdet de forskellige læger imellem.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



De 3 stjerner tilfalder alene sygeplejersken ved skranken og hendes håndtering, da jeg efter lægesamtalen brød sammen. Lægen får ingen.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg fik mange gode oplysninger, som jeg ikke havde i forvejen, og min datter (som var min ledsager) fik at vide at min sygdom ikke er arvelig (en god oplysning).

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg har givet 5 stjerner, fordi at når de er forsinkede, kommer de og siger det, og hvor lang tid det tager, så man kan gå lidt eller gå i kantinen.

Angående min sygdom, har altid fået god behandling af personalet og lægerne. Har altid forklaret hvad det handler om.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Personalet utrolig flinke og hjælpsomme. Læge NN flink og virkede meget kompetent, og gav sig god tid til at forklare om min operation.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Brug samme talværdi landet over.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Ventetiden er for lang, når man er sat til et fast tidspunkt. Ellers er alt ok.

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg har kun godt at sige om den afdeling.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Grundig undersøgelse med efterfølgende tryghed.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Fordi man bliver behandlet godt. De ved hvad det vil sige, at få et barn med et handicap. Vi besøger også stadig sengeafdelingen, når vi har været i ambulatoriet.

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Efter det første forgæves besøg har jeg været meget tilfreds med forløbet. Men: jeg venter stadig på at blive indkaldt til operation inden for 8 uger. Man lovede, at jeg ville få besked om datoen i løbet af 14 dage - nu er der gået 4 uger, og jeg har ikke hørt noget. Vinterferie?

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Fordi man bliver behandlet som et menneske, de kan huske ens interesser med videre, og spørger til dem. De er knalddygtige hele personalet, og giver mig en tryghed uden lige - skulle jeg ligge døende et sted, måtte det gerne være med G5 personale omkring mig.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg er meget taknemlig over udfaldet af min operation - MEN skuffet over min arm ikke vil det jeg vil.

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg har altid følt mig godt behandlet - både da jeg blev opereret, samt informationerne før, og ikke mindst behandlingen efter.

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


Diagnose: Ryg (kontrol) K



Operationen formentlig ok. Personalet venlig. Men for hurtigt ud af døren

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Fordi jeg har været ovenud tilfreds med det hele, og med hele den venlige atmosfære på neurokirurgisk afdeling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Har gennemgående været tilfreds. Der har været for lang ventetid, men sikkert på grund af anden sygdom i perioden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Var meget tilfreds med alt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Fordi både læger og sygeplejersker (også narkoselæge) havde sat sig usædvanligt ind i min journal, var usædvanligt gode til at forklare forløbet af min sygdom og behandling og ophold på afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *God og professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Efter operationen forværredes smerterne. Skulle opereres for 1 diskos, men 5 min før operation fik jeg at vide der var 2 som de ville fjerne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Jeg har kun været der den ene gang, og håber på fortsat en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Jeg har ikke noget at klage over, NN er alle tiders, men kunne godt smile lidt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *God behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Lægen NN gav mig indtryk af at han ville gøre alt for at jeg kunne få det bedre hvis der var mulighed for det, scanningen fra et udenamtssygehus viste ikke det som jeg havde fået at vide fra udenamtssygehuset.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



De gør hvad de kan.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Fint og kompetent arbejde udover stor venlighed.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Kort og præcis orientering om situationen.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Personalet, læger og sygeplejersker, virker kompetente og professionelle.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Det hele var ok.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Ambulatoriets standard står i skærende kontrast til sengeafdelingens niveau og klima.

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K



En eventuel ventetid bliver man informeret om, og kan derfor gå og komme tilbage på et senere angivet tidspunkt.

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Får dog behandling.

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

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Korrekt behandling. Alt er gået godt.

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











Diagnose: Ryg (kontrol) K




Særdeles professionel behandling, stor indlevelse i hvordan man har det.

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

Diagnose: Ryg (kontrol) K

-  *Fordi de er gode.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Uanset om jeg har ringet eller været der, har jeg altid fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Det er tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Det er kun den ene gang jeg har været der, og det er ikke noget man kan svare på efter den ene undersøgelse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Venligt engageret og professionelt personale. Total helbredelse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fordi jeg kun har været på ambulatoriet en gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *En god behandling af læger samt plejepersonalet, altid venlige, ingen sure miner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Fordi jeg var tilfreds.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg (kontrol) K
-  *Mine besøg i ambulatoriet har været præget af respekt for mig og mine problematikker. Personalet har været professionelt og behandlet hver person fuldstændigt individuelt, der har ikke været noget rutinepræget over hverken besøg eller indlæggelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F
-  *Har været der så mange gange, at jeg kender afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Havde en god læge ved det 1. møde. Blev sendt videre til etagen oven over på 6. Dårlig rådgivning og fuldstændig blød læge, der ikke har givet mig informationer nok, derfor ved jeg desværre ikke hvad og hvor længe jeg skal være indlagt osv. Er totalt forvirret, da jeg har børn der skal passes, mens jeg er indlagt. Men ved intet nu.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Fordi glemt indkaldelse og medicinering, hvor mange ubehageligheder kunne være undgået, både for patient og pårørende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Fordi læger gav sig tid til at svare på mine spørgsmål og forklarede røntgenbilleder og fordi jeg for første gang i mit sygdomsforløb blev forstået.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Jeg er meget tilfreds, men ville gerne have været til nogle flere check i forbindelse med en operation. Udover det kan det ikke blive bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Pga en dygtig læge og sekretær ved navn NN.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F


 *Jeg har altid fået en god behandling, når jeg har været i ambulatoriet og på sengeafdelingen. Jeg er kommet på afdelingen i over 20 år og ventetiden i ambulatoriet er blevet kortere end førhen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K


 *Fordi det var enestående. Lægen undskyldte forsinkelsen på ca 30 min, men det var den dag alle skulle have lagkage, undtagen patienten.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K

 *Fordi vi kom ind før tiden. Lægen var velforbereget og meget villig til at svare på spørgsmål, samtidig var han meget hjælpsom.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg har rost ambulatoriet rundt omkring til kolleger, familie og venner. Jeg synes det hele gik hurtigt imellem undersøgelserne, og at der var styr på det hele. Ingen ventetid mellem undersøgelserne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Fordi at hele familien blev behandlet godt og vores mand/far/bedstefar/svigerfar blev behandlet rigtig godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg havde en god oplevelse fordi jeg havde en tid kl 10, og kom ind til undersøgelse kl 10, efterfulgt af blodprøver. Heller ingen ventetid. Så fortsatte jeg til en sygeplejerske og fik skrevet journal. Lige efter fik jeg lavet narkosetilsyn. Alt i alt tog det ca 1 time og 30 min. Det var meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Jeg synes det gik rigtig godt til den undersøgelse jeg var til. Et lille minus er ventetiden inden operation, 3-4 måneder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Venligt personale. Undskyldte ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Fordi vi har altid været tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg modtager en omhyggelig og menneskelig behandling af (efter min vurdering) høj faglig standard. Jeg har kun roser til ambulatoriet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg (kontrol) K



Jeg har været indlagt på et udenamtssygehus 2 gange vedrørende prolaps i venstre side, det har ikke været mulig at få nogen form for information der. Det som de har taget 4 dage om, har Århus været ca 1 time om. Samtidig har personalet i Århus været meget smilende og imødekommende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg
(forambulant-behandlet) F



Føler jeg bliver taget alvorligt, og der bliver lyttet til hvad man siger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg

(forambulant-behandlet) F



Vi har haft en god oplevelse i forbindelse med vores sygdomsforløb. Vores dreng på 3 år bliver ikke bange, når vi skal til tjek.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg (kontrol) K