

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z
Århus Sygehus

3. måling

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

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. 457

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:

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, 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:

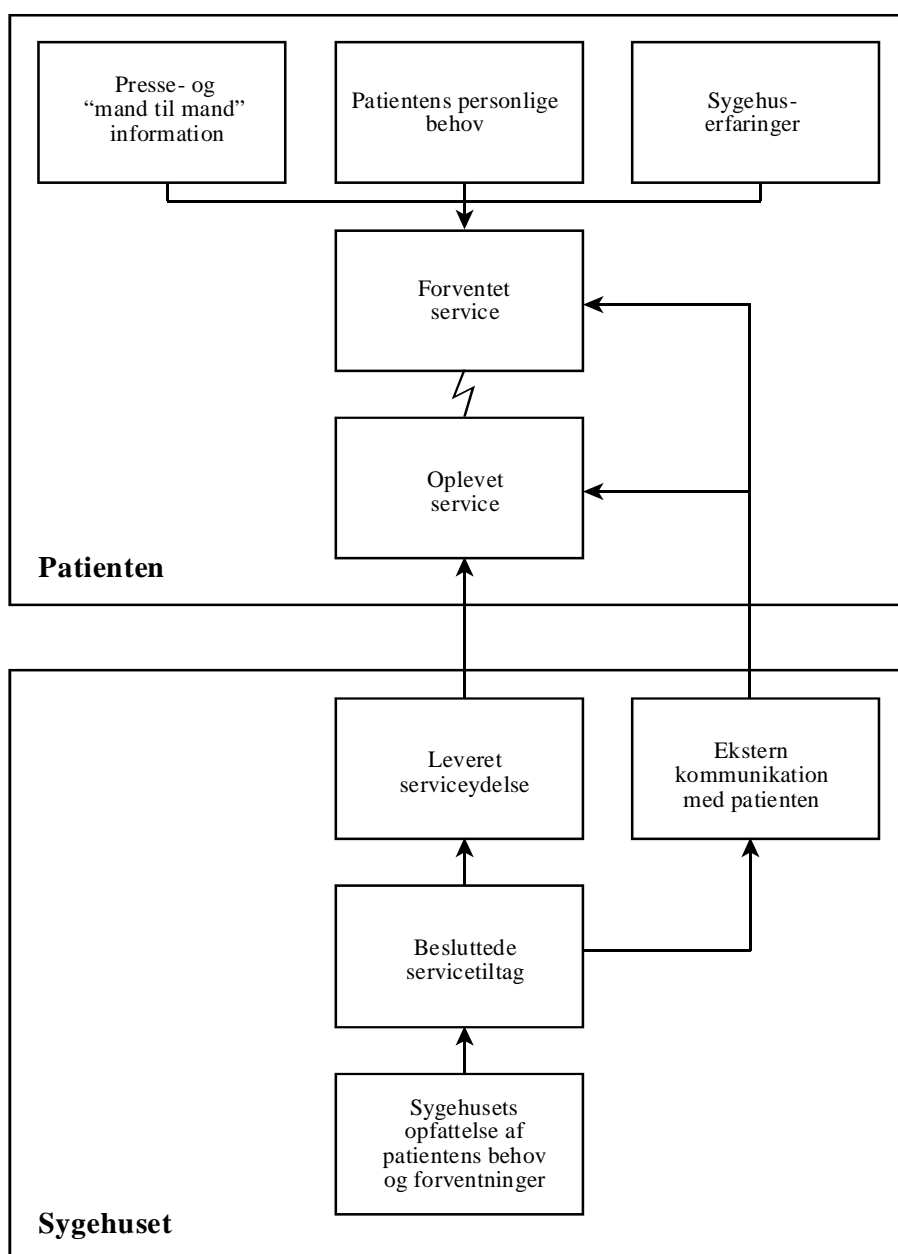
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *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	Plastikkirurgi
Antal indlagte	869
Heraf akut indlagte	44
Heraf planlagte	825
Gennemsnitligt antal sengedage	7
Belægningsprocent	75,6
Antal senge	20,6
Enestuer	2
Tomandsstuer	7
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	6,069
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	13,1
Plejepersonalestillinger	41,48
Lægeseekretærstillinger	6,06
Samlet budgetramme	-

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Plastikkirurgisk Afdeling Z har lands- og landsdelsfunktion for patienter til behandling af plastikkirurgiske lidelser i Jylland.

Plastikkirurgisk Afdeling har desuden basisfunktion for behandling af patienter med plastikkirurgiske lidelser i Århus Amt, og har en satellitfunktion i Herning, hvor afdelingens læger behandler patienter med plastikkirurgiske lidelser i Ringkøbing Amt.

De plastikkirurgiske lidelser kan være medfødte eller erhvervede lidelser. Det kan dreje sig om defekter, opstået efter behandling af cancersygdomme, ulykkestilfælde, medfødte misdannelser eller om defekter opstået efter anden kirurgisk behandling, hvor det er nødvendigt, at Plastikkirurgisk Afdeling rekonstruerer legemsoverfladen.

Omkring halvdelen af afdelingens patienter behandles for forskellige former for hudkræft. Patientens eget væv anvendes til rekonstruktion af den mistede vævs mængde, enten i form af hudtransplantation eller ved anvendelse af patientens eget væv i form af lokale lapper. Det er hos mange patienter nødvendigt med flere operationer med 3-6 måneders intervaller.

Et af afdelingens ekspertområder er anvendelsen af den mikrokirurgisk teknik, hvorved patientens eget væv (hud, muskler, knogler og nerver) kan flyttes fra et område på kroppen til erstatning af vævsmangel et andet sted på kroppen.

Et andet ekspertområde er brystrekonstruktion efter kræftoperation eller ved medfødte misdannelser. Til brystrekonstruktion anvendes proteser eller patientens eget væv.

Ydermere har afdelingen landsdelsfunktion i behandling af drenge med hypospadi, dvs. medfødte misdannelser af urinrørets udmunding.

Afdelingens læger og sygeplejersker har stor ekspertise i behandlingen af tryksår. De fleste af de patienter, afdelingen behandler med tryksår er lam i ben eller i både ben og arme. Af den grund har afdelingen anskaffet specialseng, hvori patienterne kan lejres uden at der opstår nye tryk.

Afdelingen udfører ikke kosmetiske operationer.

**Samarbejds-
partnere**

Plastikkirurgisk Afdeling har et formaliseret samarbejde med Onkologisk og Dermatologisk Afdeling omkring kutane cancere, med Kæbekirurgisk Afdeling og Øre-Næse-Halsafdelingen omkring mundbundscancerne, og har i øvrigt tætte samarbejdsrelationer med Gastroenterologisk Afdeling, Ortopædkirurgisk Afdeling og Thoraxkirurgisk Afdeling i forbindelse med rekonstruktioner af legemesoverfladen efter behandling af cancer eller sår.

Organisation

Sengeafdelingen, operationsafdelingen og ambulatoriet er samlet i én fysisk enhed. Afdelingen råder over 20 stationære senge og 3 hotelsenge. Der er et ambulatorium og en operationsafdeling, som ligger tæt på sengeafdelingen. Desuden er der éndagsoperationer i Dagkirurgisk Afsnit. Sekretariatet og lægekontorer har desværre til huse langt fra afdelingen.

**Afdelingens
udviklings-
område**

Udviklingsområderne er inden for mikrokirurgien, inden for behandling af udredning af hudens kræftformer, inden for brystrekonstruktion og inden for tryksår og sårbehandling.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	374	241
Alder		
0-18 år	11%	3%
19-39 år	21%	17%
40-59 år	41%	42%
60-69 år	16%	17%
70-79 år	10%	11%
80 år eller mere	0%	11%
Køn		
Mand	38%	40%
Kvinde	62%	60%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 64

Der er udsendt i alt 374 breve til ambulatoriepatienter på

Plastikkirurgisk Ambulatorium Z 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 241 skemaer, svarende til en svarprocent på 64. 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 - 233 svar. (1. gang)

november 2001 - 233 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
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	233	233	241	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	21%	25%	26%	23%
2-3 besøg	31%	26%	23%	31%
4-9 besøg	40%	44%	43%	31%
Mere end 9 besøg	8%	5%	8%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	54%	52%	50%	41%
Nej	46%	48%	50%	59%
Alder				
0-18 år	5%	3%	3%	9%
19-39 år	18%	18%	17%	22%
40-59 år	37%	37%	42%	33%
60-69 år	18%	20%	17%	17%
70-79 år	16%	17%	11%	14%
80 år eller mere	6%	5%	11%	5%
Køn				
Mand	38%	35%	40%	45%
Kvinde	62%	65%	60%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	85%	87%	90%	90%
Udenamtspatienter	15%	13%	10%	10%
Modersmål				
Dansk	97%	96%	95%	96%
Ikke dansk	3%	4%	5%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	37%	29%	33%	33%
Erhvervsudd./håndværker	24%	21%	25%	27%
Videregående uddannelse	33%	43%	37%	33%
Andet	6%	7%	5%	7%
Søgt information				
Har søgt information	33%	35%	40%	36%
Har ikke søgt information	67%	65%	60%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	93%	96%	94%	90%
Pårørende	7%	4%	6%	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
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 241 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	65%	24%	8%	3%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	66%	28%	5%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	80%	16%	2%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	81%	5%	0%	14%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	64%	9%	2%	25%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	73%	19%	6%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	61%	14%	7%	18%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	76%	12%	6%	6%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	56%	10%	4%	30%

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
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, 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					
	233	233	241			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	25%	27%	33%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	20%	24%	33%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	19%	17%	18%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	3%	3%	5%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	14%	19%	14%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	20%	21%	26%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	17%	20%	25%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	14%	10%	19%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	16%	13%	20%	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 "forbedrings søjlerne". 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 Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

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	231	229	235	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	31%	33%	27%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	59%	51%	51%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	8%	12%	17%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	2%	4%	5%	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 = 28	Antal = 29	Antal = 33	Antal = 62	Antal = 48
Ingen ventetid (eller før tid)	29%	17%	21%	32%	27%
Under 30 minutter	50%	59%	58%	45%	44%
Mellem 30 og 60 minutter	11%	24%	18%	21%	21%
Over 60 minutter	11%	0%	3%	2%	8%

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	176	165	169	8.924		
Kun en læge	5%	5%	4%	22%	43%	4%
2-3 læger	42%	50%	36%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	53%	45%	60%	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**Plastikkirurgisk Ambulatorium Z**

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	169	153	158	8.924		
Ja	24%	26%	41%	21%	3%	49%
Nej	76%	74%	59%	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 Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

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" ambulato- rium	"Dårligste" ambulato- rium
	Antal	227	222			
Fem stjerner (enestående)	30%	32%	23%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	59%	56%	61%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	10%	10%	14%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	0%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	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 vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, 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



© Service- 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? (besvares ud fra seneste besøg)

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

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i 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: _____

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.

Førløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78	16	7	58
	2-3 besøg	63	31	6	52
	4-9 besøg	63	26	11	99
	Mere end 9 besøg	56	39	6	18
Ugedag	Mandag	67	30	4	27
	Tirsdag	63	27	10	30
	Onsdag	71	18	12	34
	Torsdag	60	31	10	62
	Fredag	69	23	8	48
Tidligere indlagt	Ja	64	28	8	117
	Nej	69	22	10	115
Søgt information	Har søgt information	53	35	11	88
	Har ikke søgt information	74	19	7	129
Køn	Mand	79	13	8	92
	Kvinde	59	33	9	138
Bopæl	Indenamtspatienter	66	25	9	204
	Udenamtspatienter	75	21	4	24
Alder	0-18 år	57	43	0	7
	19-39 år	44	38	18	39
	40-59 år	67	27	6	96
	60-69 år	67	23	10	39
	70-79 år	88	8	4	25
	80 år eller mere	83	8	8	24
Modersmål	Dansk	67	25	8	212
	Ikke dansk	55	18	27	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	17	4	75
	Erhvervsudd./håndværker	57	29	14	56
	Videregående uddannelse	63	27	10	84
	Andet	58	33	8	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	25	8	217
	Pårørende	64	21	14	14
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	67	25	9	234

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82	15	3	60
	2-3 besøg	73	23	4	52
	4-9 besøg	58	37	5	99
	Mere end 9 besøg	44	44	11	18
Ugedag	Mandag	78	22	0	27
	Tirsdag	63	37	0	30
	Onsdag	79	12	9	34
	Torsdag	61	34	5	61
	Fredag	56	38	6	48
Tidligere indlagt	Ja	62	32	7	120
	Nej	73	24	3	115
Søgt information	Har søgt information	42	49	9	88
	Har ikke søgt information	82	16	2	130
Køn	Mand	77	17	5	93
	Kvinde	60	35	4	139
Bopæl	Indenamtpatienter	67	28	5	206
	Udenamtpatienter	71	29	0	24
Alder	0-18 år	57	29	14	7
	19-39 år	63	37	0	38
	40-59 år	57	37	6	97
	60-69 år	65	25	10	40
	70-79 år	96	4	0	24
	80 år eller mere	88	12	0	25
Modersmål	Dansk	67	29	5	215
	Ikke dansk	73	18	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	17	5	76
	Erhvervsudd./håndværker	66	30	4	56
	Videregående uddannelse	54	40	6	85
	Andet	83	17	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	29	5	219
	Pårørende	71	21	7	14
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	67	28	5	237

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84	15	2	61
	2-3 besøg	85	13	2	52
	4-9 besøg	80	19	1	97
	Mere end 9 besøg	72	22	6	18
Ugedag	Mandag	89	11	0	28
	Tirsdag	81	19	0	31
	Onsdag	91	6	3	33
	Torsdag	79	19	2	62
	Fredag	76	20	4	45
Tidligere indlagt	Ja	79	19	2	117
	Nej	85	14	2	117
Søgt information	Har søgt information	76	20	5	87
	Har ikke søgt information	86	14	0	129
Køn	Mand	86	13	1	91
	Kvinde	81	17	2	139
Bopæl	Indenamtpatienter	81	18	1	204
	Udenamtpatienter	96	0	4	24
Alder	0-18 år	86	14	0	7
	19-39 år	82	15	3	39
	40-59 år	79	20	1	95
	60-69 år	85	10	5	40
	70-79 år	87	13	0	23
	80 år eller mere	84	16	0	25
Modersmål	Dansk	83	16	2	212
	Ikke dansk	73	27	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	8	0	75
	Erhvervsudd./håndværker	74	25	2	57
	Videregående uddannelse	79	18	4	84
	Andet	82	18	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	16	2	217
	Pårørende	86	14	0	14
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	82	16	2	236

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	47
	2-3 besøg	98	2	0	45
	4-9 besøg	95	5	0	91
	Mere end 9 besøg	94	6	0	18
Ugedag	Mandag	100	0	0	24
	Tirsdag	85	15	0	27
	Onsdag	97	3	0	30
	Torsdag	93	7	0	54
	Fredag	97	3	0	38
Tidligere indlagt	Ja	96	4	0	117
	Nej	93	7	0	88
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	76
	Har ikke søgt information	95	5	0	116
Køn	Mand	96	4	0	82
	Kvinde	93	7	0	120
Bopæl	Indenamtpatienter	94	6	0	180
	Udenamtpatienter	95	5	0	20
Alder	0-18 år	100	0	0	6
	19-39 år	91	9	0	33
	40-59 år	95	5	0	84
	60-69 år	91	9	0	32
	70-79 år	96	4	0	25
	80 år eller mere	100	0	0	22
Modersmål	Dansk	95	5	0	184
	Ikke dansk	91	9	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	0	68
	Erhvervsudd./håndværker	96	4	0	49
	Videregående uddannelse	94	6	0	72
	Andet	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	190
	Pårørende	100	0	0	13
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	95	5	0	207

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	4	4	45
	2-3 besøg	87	13	0	39
	4-9 besøg	81	16	3	74
	Mere end 9 besøg	93	0	7	14
Ugedag	Mandag	83	17	0	23
	Tirsdag	77	18	5	22
	Onsdag	86	11	4	28
	Torsdag	78	18	4	45
	Fredag	97	0	3	33
Tidligere indlagt	Ja	84	13	3	95
	Nej	88	10	2	83
Søgt information	Har søgt information	87	7	7	61
	Har ikke søgt information	85	14	1	105
Køn	Mand	92	7	1	72
	Kvinde	82	14	4	104
Bopæl	Indenamtpatienter	87	10	3	156
	Udenamtpatienter	83	17	0	18
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	71	29	0	28
	40-59 år	91	5	4	74
	60-69 år	83	14	3	29
	70-79 år	95	0	5	19
	80 år eller mere	85	15	0	20
Modersmål	Dansk	86	12	2	161
	Ikke dansk	78	0	22	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	12	0	65
	Erhvervsudd./håndværker	85	15	0	39
	Videregående uddannelse	87	5	8	61
	Andet	67	33	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	12	2	165
	Pårørende	73	9	18	11
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	86	12	3	180

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	23	5	60
	2-3 besøg	78	14	8	50
	4-9 besøg	74	21	5	99
	Mere end 9 besøg	78	11	11	18
Ugedag	Mandag	81	19	0	27
	Tirsdag	67	27	7	30
	Onsdag	76	15	9	33
	Torsdag	76	18	6	62
	Fredag	68	26	6	47
Tidligere indlagt	Ja	74	21	5	118
	Nej	76	17	7	115
Søgt information	Har søgt information	58	32	10	88
	Har ikke søgt information	84	12	4	130
Køn	Mand	83	12	5	92
	Kvinde	70	23	7	138
Bopæl	Indenamtpatienter	75	18	6	204
	Udenamtpatienter	67	25	8	24
Alder	0-18 år	43	29	29	7
	19-39 år	54	41	5	39
	40-59 år	77	20	3	96
	60-69 år	75	15	10	40
	70-79 år	88	4	8	24
	80 år eller mere	91	0	9	23
Modersmål	Dansk	74	20	7	212
	Ikke dansk	73	18	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	12	4	73
	Erhvervsudd./håndværker	72	22	5	58
	Videregående uddannelse	68	21	11	85
	Andet	64	36	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	20	5	217
	Pårørende	64	7	29	14
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	74	19	6	235

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	79	15	5	39
	2-3 besøg	79	12	9	43
	4-9 besøg	73	20	8	92
	Mere end 9 besøg	69	13	19	16
Ugedag	Mandag	78	22	0	23
	Tirsdag	74	17	9	23
	Onsdag	62	31	8	26
	Torsdag	84	11	5	56
	Fredag	74	13	13	38
Tidligere indlagt	Ja	70	20	10	110
	Nej	82	12	6	85
Søgt information	Har søgt information	58	29	13	77
	Har ikke søgt information	87	9	4	106
Køn	Mand	82	14	4	72
	Kvinde	72	18	10	121
Bopæl	Indenamtpatienter	78	14	8	172
	Udenamtpatienter	60	35	5	20
Alder	0-18 år	25	50	25	4
	19-39 år	71	21	9	34
	40-59 år	71	22	7	83
	60-69 år	81	6	13	32
	70-79 år	95	5	0	19
	80 år eller mere	81	14	5	21
Modersmål	Dansk	77	16	7	176
	Ikke dansk	45	36	18	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	10	7	67
	Erhvervsudd./håndværker	65	28	7	46
	Videregående uddannelse	72	18	10	68
	Andet	90	10	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	15	7	181
	Pårørende	38	38	23	13
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	75	17	8	197

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	9	7	54
	2-3 besøg	86	6	8	49
	4-9 besøg	78	18	4	98
	Mere end 9 besøg	78	6	17	18
Ugedag	Mandag	92	8	0	26
	Tirsdag	76	14	10	29
	Onsdag	83	10	7	30
	Torsdag	84	15	2	61
	Fredag	72	15	13	47
Tidligere indlagt	Ja	80	13	8	118
	Nej	82	12	6	107
Søgt information	Har søgt information	65	23	12	83
	Har ikke søgt information	91	6	2	126
Køn	Mand	83	11	6	88
	Kvinde	81	13	7	134
Bopæl	Indenamtpatienter	82	12	6	197
	Udenamtpatienter	78	13	9	23
Alder	0-18 år	83	17	0	6
	19-39 år	74	21	6	34
	40-59 år	77	14	10	94
	60-69 år	84	13	3	38
	70-79 år	92	4	4	24
	80 år eller mere	92	4	4	25
Modersmål	Dansk	82	12	6	208
	Ikke dansk	63	25	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	10	1	72
	Erhvervsudd./håndværker	80	11	9	54
	Videregående uddannelse	74	16	10	82
	Andet	82	18	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	13	6	210
	Pårørende	85	8	8	13
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	81	12	7	227

**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	91	9	0	35
	2-3 besøg	79	16	5	38
	4-9 besøg	76	16	8	76
	Mere end 9 besøg	77	15	8	13
Ugedag	Mandag	91	9	0	23
	Tirsdag	70	20	10	20
	Onsdag	80	15	5	20
	Torsdag	82	10	8	50
	Fredag	69	24	7	29
Tidligere indlagt	Ja	75	18	7	85
	Nej	87	10	4	82
Søgt information	Har søgt information	71	19	10	63
	Har ikke søgt information	84	12	4	92
Køn	Mand	84	11	5	63
	Kvinde	78	16	7	103
Bopæl	Indenamtpatienter	81	15	5	151
	Udenamtpatienter	71	7	21	14
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	67	23	10	30
	40-59 år	79	16	5	75
	60-69 år	79	14	7	28
	70-79 år	100	0	0	15
	80 år eller mere	92	0	8	13
Modersmål	Dansk	78	15	7	152
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	6	2	52
	Erhvervsudd./håndværker	68	24	7	41
	Videregående uddannelse	77	15	8	61
	Andet	78	11	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	14	6	155
	Pårørende	82	9	9	11
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	80	14	6	169

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	14	86	49
	4-9 besøg	53	47	93
	Mere end 9 besøg	50	50	16
Ugedag	Mandag	30	70	20
	Tirsdag	33	67	18
	Onsdag	38	63	16
	Torsdag	45	55	51
	Fredag	38	63	32
Tidligere indlagt	Ja	47	53	95
	Nej	30	70	63
Søgt information	Har søgt information	57	43	68
	Har ikke søgt information	28	72	76
Køn	Mand	31	69	65
	Kvinde	47	53	90
Bopæl	Indenamtspatienter	42	58	141
	Udenamtspatienter	23	77	13
Alder	0-18 år	50	50	4
	19-39 år	32	68	22
	40-59 år	48	52	73
	60-69 år	47	53	30
	70-79 år	23	77	13
	80 år eller mere	14	86	14
Modersmål	Dansk	42	58	144
	Ikke dansk	33	67	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	34	66	44
	Erhvervsudd./håndværker	37	63	41
	Videregående uddannelse	51	49	59
	Andet	33	67	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	40	60	149
	Pårørende	43	57	7
Ambulatorium i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	41	59	158

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	17	59
	2-3 besøg	84	16	51
	4-9 besøg	87	13	98
	Mere end 9 besøg	71	29	17
Ugedag	Mandag	96	4	28
	Tirsdag	76	24	29
	Onsdag	97	3	31
	Torsdag	87	13	60
	Fredag	75	25	48
Tidligere indlagt	Ja	84	16	118
	Nej	85	15	111
Søgt information	Har søgt information	74	26	88
	Har ikke søgt information	90	10	129
Køn	Mand	89	11	91
	Kvinde	81	19	139
Bopæl	Indenampatienter	84	16	204
	Udenampatienter	88	13	24
Alder	0-18 år	60	40	5
	19-39 år	79	21	39
	40-59 år	84	16	97
	60-69 år	79	21	39
	70-79 år	100	0	25
	80 år eller mere	92	8	24
Modersmål	Dansk	85	15	212
	Ikke dansk	64	36	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	14	72
	Erhvervsudd./håndværker	83	17	58
	Videregående uddannelse	80	20	85
	Andet	100	0	12
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	16	217
	Pårørende	79	21	14
Afdeling i alt	Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	84	16	231

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 krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre 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?



Ventetiden var meget forskellig.

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



Jeg vidste at der kunne forekomme ventetid - bare ikke så længe.

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



For det meste, få undtagelser.

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



Lang ventetid. Ofte mangel på siddeplads.

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



En af gangene havde de endda ikke noteret at jeg skulle komme, så jeg måtte gå igen efter en ventetid på ca. 2 timer.

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



Enkelte gange ventetid på over 30 minutter.

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



Jeg har den indstilling, I gør hvad I kan, for at undgå ventetid.

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



Sidste gang var der lang ventetid.

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



Ingen problemer.

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



Jeg har aldrig været udsat for nævneværdig ventetid - dejligt.

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



Ja, der har været en gang, hvor der var 45 minutters ventetid, men vi fik besked om denne forsinkelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har ventet op til en time og er kommet ind før tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



0-20 minutters ventetid - acceptabelt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Flere gange var der middagspause eller operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Engang jeg skulle opereres fik jeg efter 1,5 timers ventetid besked på at operationen måtte udsættes på grund af sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Første besøg ventede vi en halv time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Når man ikke fejler noget (kontrol ok), så betyder ventetiden kun lidt, men hvis man er alvorligt syg så???

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Det er en god ventetid med kaffe/the eller saftvand.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen problemer med ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kun 30 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det har været forskelligt. En gang har jeg ventet 1 time og ventet ellers har det været mellem 15- 30 minutters ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetiden har været acceptabel.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Nogle gange har ventetiden været på mere end en 1 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogen gange lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



En af gangene ventede jeg 1 time.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På indlæggelsesdagen var jeg til 5 korte samtaler/undersøgelser i tidsrummet 9 - 14.30. Lidt lang ventetid da jeg skulle sove hjemme og møde op til operation næste morgen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



På nær de første 2 gange - der var der lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Cirka 30 minutter.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Jeg har ventet fra 30 minutter - op til 75 minutter i løbet af mine besøg. I de sidste par år er det blevet bedre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



1. besøg - 1 time.

2. besøg - 15 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er jo altid generende ventetid lige meget hvor; man synes det skal gå lidt hurtigere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes ventetiden var for lang cirka 1 time hver gang eller mere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Som pensionist har man tid til at vente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Omgivelserne er behagelige - men lang ventetid kan genere - blandt andet parkering.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Cirka 20 minutter.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Måtte vente længe en enkelt gang, da jeg ikke var skrevet på listen, de havde glemt mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventede cirka 15 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På nær den dag jeg skulle genopereres for mere den 3,5 år siden. da var der lang, lang ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når man er nervøs for undersøgelsen, er det ubehageligt at vente for længe.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetid er altid en gene, især når man ikke på forhånd ved, hvor længe man skal vente.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var en ventetid på 45 minutter.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ved første besøg var 4-5 personaler ude og spørge på vores navne osv. - virkede noget rodet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En gang 2 timers ventetid! Ellers ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg synes at det er irriterende at vente 1,5 time som jeg har gjort nogle gange, men jeg har selvfølgelig forståelse for at der kan ske uforudsete ting.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har ventet op til 1,5 time.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Nogle gange ingen ventetid og en enkelt gang næsten 2 timer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg kan forstå, at ventetiden skyldes indtrufne omstændigheder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Journalen var ikke ajourført.

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



For mange forskellige, man var lettere forvirret da de ikke altid var enige, det var svært at forholde sig til.

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



De skulle først til at læse hvad jeg kom efter, mens jeg var der.

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



Ja, jeg oplevede at der var tid til mig, og god information angående mit besøg.

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



Der var rod i papirene.

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



Forrige gang talte jeg med en læge, der ikke vidste hvordan operationen skulle være.

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



Ingen problemer. Mine spørgsmål blev besvaret relevant.

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



Havde ikke hele min journal.

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



De har lige skulle læse i journalen i starten af samtalen.

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



Da det er nye læger hver gang. Der læser op af journalen, føler man ikke, de er forberede.

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



Læger der opererede mig var - de andre skulle først læse journalen.

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



*1. besøg var ikke velforberedt.
2. besøg var meget velforberedt.*

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



Når man bliver bedt om at rulle ærmet op, (så lægen kan se på arret), bliver man forvirret og usikker: mit ar sidder på bagdelen!

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



Rigtig fint.

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



De læste i journalen og var velforberedte (den sidste læge havde dog problem med venstre/højre side).

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



Gammel journal ikke fremskaffet.

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



De to første gange ja, sidste gang kom jeg ind til en noget ubehagelig fyr der ikke tænkte på at det var ømt, et nyt sår der skulle suges for vand.

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



Hun vidste ikke hvad hun skulle, sygeplejersken vidste mere end hende, var ikke smart.

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



De vidste lige hvad jeg skulle så man kunne gå lige til sagen.

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



Mange læger havde læst min journal inden jeg kom ind, andre læste den imens. Det virkede ikke ret godt.

Respondentens svar: Både og
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Et par gange skulle de lige læse journalen igennem.

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



Ja det var klar når jeg har mødt dem.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



En enkelt gang var totalt uforberedt. Resten topforberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En læge var ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Undtaget en gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Nogle kiggede (selvfølgelig) i journalen, når jeg sad derinde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ved sidste besøg havde læger tydeligvis ikke læst journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Sagsmappen var ikke i lige god orden - hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Flinke læger denne gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Sidder med journalen - de har jo sjældent set mig før.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fik forskellige informationer omkring operation og indlæggelse.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle var.


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *For det meste ok - men nogle besøg i ambulatoriet virkede meget overfladiske og hurtige - ind/ud! (I disse tilfælde svært at vide, om lægen var velforberedt).*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De fleste af dem sad og læste i journalen når jeg kom ind. Et par stykker havde end ikke tid til at hilse på.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst

 *Reservelægerne mere forsigtige i udtalelserne, omkring operationsmetode.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Journal ikke til stede - prøvesvar ikke klar - journal ikke læst - jeg var indkaldt specielt til dette prøvesvar. Måtte have ny tid dagen efter.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Journalen ikke kendt endnu.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *En gang imellem mærker man at lægerne og sygeplejerskerne skal løbe stærkt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jo flere forskellige læger, jo dårligere kontinuitet. Ikke godt, når lægerne ikke ved, hvorfor man er der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ikke samme læge 2 gange.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Det går jeg ud fra.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Fremskaffede journaler og undersøgelse af tidligere MR-scanning ikke gennemgået.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Udvist ekspertise - og pænt operationsresultat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Ja meget.

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



Ja, jeg følte interesse.

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



På nær en.

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



De var meget interesserede i hvad jeg fortalte, og ville meget gerne hjælpe hvis de kunne - fin og venlig kontakt.

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



Jeg snakker meget.

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



Altid.

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



Altid lyttende.

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



Jeg havde en fornemmelse af at mit problem ikke var 'stort nok'.

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



Som oftest lyttede de. Har en enkelt gang følt at jeg ikke blev hørt og mine problemer negligeret.

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



En gang virkede det til at de bare skulle have mig hurtigt ud igen, da jeg sagde at jeg havde spørgsmål.

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



Meget forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det gjorde de denne gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Jeg synes, der er alt for lidt fokus på/hensyn til det psykiske aspekt. Angsten fylder jo meget til de første kontroller. Tjek af ar og lymfer og farvel - hvis ikke du selv er vaks med spørgsmål.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det kommer an på hvilken læge det er. Det virker som om nogle går mere op i deres arbejde end andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Oftest ok - men ved de ovenfor nævnte ambulatoriebesøg som hurtigt skulle overstås, fik man ikke megen lyst til at fortælle eller spørge om så meget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke den sidste læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, trods travlhed en enkelt gang, havde man tid til at lytte - det gælder iøvrigt hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde














Snakkede mere sammen end til mig, bør være omvendt så længe jeg er til stede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Især sygeplejerske NN - hun var bedre end lægerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De var meget søde og hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Til operationen rigtig gode. Til kontrol mindre gode.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *De havde god tid til at fortælle hvad der skulle ske, så man kunne forstå det. Meget ros.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Mødte ikke plejepersonalet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Ja, jeg følte mig i gode hænder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Første gang.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Specielt en sygeplejerske samt en plastkirurg var medfølelse og forstående.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det er en god afdeling at være indlagt på, med et meget venligt og godt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Flinke - venlige og havde god tid - meget behageligt at komme der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Meget venlige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Super professionel.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ganske bestemt, flere husker tiden tilbage over 5 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle gange føler jeg, jeg ved mere om min sygdom end de gør.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget professionel og venlig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ikke sidste gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



De er meget omhyggelige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Virkede professionelle, kunne svare på mine spørgsmål. Jeg følte mig tryk.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Sygeplejerskeren er især god til gode råd og hjælp efter konsultationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En meget sød sygeplejerske, som jeg følte mig tryk ved.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Forskellig personale - forskellig pleje.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg fik ingen information om 'bivirkningerne' ved operationen (operation for malignt melanom) i form af skadede nervebaner.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Da jeg var indlagt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har ikke haft kontakt med plejepersonalet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, absolut gode. Vi fik en udsøgt god behandling. Der var fuld forståelse for vores beboer (personalet).

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Usikker på præcis hvem der var plejepersonale.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja - ganske afgjort - både fagligt og menneskeligt!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle lidt hårdhændede til at fjerne bedøvende/smertestillende for tidligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle meget imødekommende - god behandling!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ingen kontakt med plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

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



Fotografering, der var ventetid.

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



Ja, fint nok.

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



Ingen problemer.

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



Har ej været til røntgen eller prøvetagning.

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



*1. besøg skidt.
2. besøg godt.*

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



I starten lidt ventetid efterfølgende i blodbanken.

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



Eneste 'lange' ventetid var ved indlæggelsen.

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



Jeg ventede cirka 30 minutter.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



I forbindelse med forskningsprojekt fik jeg taget en blodprøve hver gang hvad jeg ofte måtte vente på.

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



4 dage før indlæggelse i ambulatoriet - til røntgen, blodprøver ekg - skrevet journal, tale med narkoselæge tale med operationslægen, det var længe imellem der skete noget, det tog faktisk hele dagen, men vi fik god information og beklagede over ventetiden. Som årsag til forsinkelsen: forlænget operation og lægemangel. PS. vi fik endog serveret 2 portioner middagsmad.

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde













I høj grad.


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Køn: Kvinde

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


-  *Hvis vi ville vide mere spurgte vi igen og igen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Pludselig opdagede de at de ikke havde fjernet nok (sikkerhedszone) og jeg måtte opereres endnu engang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ja, der var en god information, og man kunne forstå den og god tid om jeg havde spørgsmål.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der opstod flere spørgsmål efterfølgende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Måske have lidt mere information over operationens generende bivirkninger været på sin plads, men det er nok individuelt. Min sygdom var ikke malign.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ville gerne vide noget om bivirkning, om de kunne gøre noget og hvordan.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Meget lille behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Meget fint - meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det går lidt for hurtig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig rigtig godt tilpas og velinformeret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har søgt information i forbindelse med graviditet, den kunne jeg ikke få, så man lovede at finde ud af det men jeg hørte aldrig noget. Lægen er nu på turnus andet sted i huset. Det er træls.*

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

 *Åben og ærlig.*


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

 *Jeg havde en hudkræftknude i ansigtet, jeg fik ikke at vide, hvilken slags kræft det var. Jeg måtte selv spørge hvilken slags det var, da jeg efterfølgende fandt ud af at der var tre slags. Det var den mellemste.*


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

 *Ingen fortalte noget.*


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

 *Mangler information efter endt sygdom.*


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

 *I starten af mit forløb, manglede jeg information om selve sygdommen. Fik først da jeg selv bad om det.*


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

 *Det var en god information, behandling og nye undersøgelser kan jeg ikke svare på da jeg først skal til senere.*


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

 *Fik relevante svar på de spørgsmål jeg stillede.*


Respondentens svar: Ja
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Har haft nogle generende bivirkninger som jeg ikke var forberedt på.*

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


 *I forbindelse med konstateringen kunne jeg godt have ønsket mig yderligere information om selve indlæggelsesforløbet.*

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

 *Har selv via internettet og netværk for melanompatienter søgt oplysninger om prognose og nye behandlingformer. Det har været svært at komme i dialog med lægerne desangående.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *En enkelt læge var sjusket.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Lægen, som konstaterede sygdommen, gav stort set ingen information om sygdommens omfang, konsekvenser og behandling.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Intet.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Ville gerne have information/pjece om eventuel modermærkecancer til forundersøgelse.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *På diagnosetidspunktet og genoperationen fik jeg god information om hvad der skulle ske. Men kontrollerne har ikke alle været lige gode. Ej heller information om operationens bivirkninger (ødelagte nervebaner).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det gik meget hurtigt med at informere.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Skulle tale med læge som foretog operation - han var ikke til stede.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Ja helt afgjort.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Måtte spørge mig til det meste selv. Idet informationsniveauet ellers var lavt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja - og efter diagnosen suppleret med en fyldig, kompetent telefonsamtale med en læge, der velforberedt ringede tilbage til min ferieadresse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



I læge fandt ud af hvor lidt jeg vidste men jeg opfattede det som tilfældigt at det blev 'opdaget'.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Manglende information omkring udbetaling af sum ved kritisk sygdom.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Først senere fra en erfaren læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Jeg venter stadig på et svar, som blev lovet senest 1 uge efter.









Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

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

-  *Hvis de havde tid til at tale om det, ellers skulle de spørge nogle andre fordi der var travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Ja, jeg mærkede at der var et godt samarbejde de tre læger imellem, som jeg synes gik ud på et, nemlig min sygdom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Forrige gang vidste lægen intet om den behandling jeg skulle gennemgå.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg talte ikke med så mange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Stor variation i de forskellige lægers læggen vægt på det, de måtte finde.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Men jeg undrer mig over den meget store forskel, der er på de forskellige lægers måde at undersøge på. Så er det godt med et venligt smil fra sygeplejerskerne, som (indirekte) siger: 'Det er ok - sådan kan det også gøres!'.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Ja, bestemt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Oftest.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Fra manglende information til korrekt information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men de forskellige læger havde mange forskellige, nogle mere grundige end andre, måder at undersøge på.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Nogenlunde det samme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Har kun talt med 1 læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg har haft nogle meget meget kompetente læger, som også tør sige, hvad de mener. Men også et par læger som jeg synes var ubrugelige, og det påvirker især i starten hvor angsten stadig fyldte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men nogle læger undersøger grundigere end andre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var oplysninger jeg ikke havde fået som var ubehagelige at opdage efter operationen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gange mere viden om, nye operationsmetoder til sygeplejerskerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Sekretær gav fejlagtig information om afdeling Z's modtagelse af forsikringsskema - 'Fandens oldemor døde af undskyldninger'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Oplevede ikke at der er fast procedure som sikrer der pt. bliver oplyst om forholdsregler, sygdomstegn og så videre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *En læge tog digitale billeder, og bad mig komme igen 1 måned senere. En anden læge gav en fremragende forklaring om de kommende behandlinger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Men jeg synes ikke altid der er sammenhæng mellem hvad lægerne siger og hvad plejepersonalet på afdeling Z siger/ved.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De forskellige læger skulle læse mine journaler hver gang, jeg snakkede med dem. Dette kan være langtrukket men grundigt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Nogle læger undersøger én grundigere end andre.

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



Det havde været dejligt og trygt med den samme læge hver gang.

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



Ingen problemer.

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



Blev for hurtig afvist, ville gerne have spurgt om noget mere.

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



Kosten har ikke været inddraget i behandlingen.

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



Jeg kan godt føle mig lidt utryk når undersøgelsen virker overfladisk i forhold til de andre undersøgelser. Det er sket et par gange.

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



Ikke sidste gang.

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



Fik ingen behandling.

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



Jeg mangler en del oplysninger angående genoptræning, det er for sent at komme igang efter operationen.

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



Så meget at jeg fik min kæreste til at købe blomster for mig til personalet efter operation.

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



Meget flygtig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Igen mest at der mangler opfølgende information. Hvad er der af nyheder, her tænker jeg på forskningsresultater, ny viden om risici og så videre. I juli havde jeg en ung kvindelig læge, som helt af sig selv fortalte om nye kontrol-perioder for nyopererede med så 'tynde med mere' som mit. Det var utrolig gode nyheder og meget betænksomt af hende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Når lægerne husker det er mennesker og ikke et samlebånd de har at gøre, er det ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



I det store og hele - ja!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det kunne have været ordnet pr. brev.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der blev ved med at gå infektion i såret.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Med pil opad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Helt igennem, den information man får indledende under et forløb kan strække sig over kort/lang tid. Har altid dækket de spørgsmål jeg havde tænkt på at stille og som man i situationen kan glemme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Manglende videre konstruktion af bryster. Rygmarvsbedøvelse har efterfølgende givet smerter og gener i ryggen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Behandling ok - information og service dårlig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Som ovenfor, først senere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Meget. Jeg har fået en særdeles udmærket behandling i forbindelse med operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Har ikke haft egen læge blandet ind da jeg startede forløbet på skadestuen i Silkeborg, der har ikke været problemer.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Har ikke talt med min egen læge desangående.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Jeg følte ikke at have haft brug for egen læge i denne anledning. Følte mig godt undersøgt og tilstrækkeligt behandlet fra Ambulatoriet.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Nu er det så nyt, men det har fungeret som det skal imellem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ingen problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Svært at vide da vi ikke har snakket med egen læge.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

 *Egen praktiserende læge har ikke været involveret.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *For mig var det ikke særlig relevant. Det drejede sig om operation af nyt bryst.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Har selv kontaktet egen læge.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Der har ingen kontakt været mellem min praktiserende læge og Plastikkirurgisk Ambulatorium.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Ingen samspil overhovedet, men skyldes måske, at min sygdom er 'småting' - eller at min egen læges interesse er minimal! En del af en anden patients journal lå blandt mine papirer. Hvad sker der med den patient, hvis papirerne er blevet væk?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Det er nu 5 år siden min operation, så nu er det praktiserende læge efterfølgende, håber disse kontrol følges op.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Helt i top.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Men, egen læge har ikke indlagt mig på afdelingen.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Egen læge ikke involveret, henvist fra ørelæge NN i Randers, forkert henvist til Randers Centralsygehus.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

 *Sendt fra egen læge, til speciallæge og til jer, uden der er sket en pind - bare sendt videre igen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg er ikke på noget tidspunkt blevet kontaktet af min egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Meddelse til egen læge er alt for langsom.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Opfølgningen har været lidt dårlig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Lægen som jeg var til den første undersøgelse ved så jeg ikke igennem resten af forløbet og den læge der opererede havde kun en 5 minutters forundersøgelse dagen før operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min egen læge har slet ikke været involveret i forløbet - det kunne jeg måske godt have ønsket mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var direkte telefonkontakt mellem egen læge og afdeling Z's læge under en konsultation, hvor jeg selv lyttede med. Blev privat ringet op af en læge fra afdeling Z med henblik på en tid til operation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Min egen læge har ikke været til megen nytte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Har ikke fået besked på de prøver som er taget. Blev lovet at der ville komme besked med brev. Men det har jeg ikke modtaget nu og det er 5 uger siden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Har ikke kontakt til egen læge (skuffet). Information er gået til sygeplejerske på lokalcenter. Patienten føler sig tilsidesat.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Indtil nu har lægerne ikke informeret mig.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har ikke talt med min egen læge om dette, de har kun set hvor jeg blev opereret ellers intet hørt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Intet samarbejde. Samarbejde med mit lokale sygehus og afdeling Z har været præget af travlhed på mit lokale sygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg blev henvist af en hudlæge.

Respondentens svar: Ja










Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg kontaktede selv lægen efter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

-  *Muligvis fordi jeg har skiftet læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Manglende information fra egen læges side. Fint fra hospitalets/afdelingens side.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ventede da min læge havde sendt henvisningen til Aalborg sygehus syd og de fik ikke sendt den til jer - vi ringede selv til jer da vi ikke kunne forstå at vi ikke blev kaldt til undersøgelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Praktiserende læge har ikke været indblandet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Altid fra afdelingens side.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Bortset fra at henvisningen fra lægen var blevet væk i 'systemet', hvilket havde kunnet give katastrofale (livstruende?) følger, hvis jeg - efter lang ventetid - ikke selv havde kontaktet afdelingen og rykket for en tid. Derpå gik det meget hurtigt med en tilbagemelding til mig. Forløbet er tankevækkende, når man efterfølgende får en diagnose, der var 0,04 mm fra at være livstruende!!!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ventetid på svar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægen burde vide, at ved en brystreduktion skal der kunne fjernes minimum 500 gram fra hver bryst. Jeg fik den opfattelse af ambulatoriet, at det var en meget vigtig grund til, at jeg ikke kunne blive behandlet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ingen klar besked om tidsforløbet. Ambulant egen læge - 1 dag 1. læge - 4 dage 2. læge - 3 dage virkelighed. Min behandling var noget alle sagde var rutine.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Egen læge og med.spec. mere sikker i vurderingen af sygdommen end undersøgende læge på ambulatoriet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Grundet at forholdet til egen læge ikke er optimalt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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


-  *Personalet var dygtige og forklarede hvad der skete under behandlingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Velfungerende, og så er der altid tid til et par minutters privat snak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har været godt tilfreds de år jeg har kommet på afdelingen, ventetiden har for mit vedkommende været minimal. Plejepersonalet har været ualmindelig godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Besøget varede mindre end 10 minutter, hvor jeg blev 'synet' af tre læger fra tre relateret specialer, hvilket var særdeles tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Klar besked om behandlingen kan foretages. Ønskes og der er for lang ventetid, eller det skal oplyses at det kan forekomme.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Efter udskrivning fra afdeling været flinke til at tage imod med kort varsel.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Lægen kom selv og hentede mig i venteværelset før operation med videre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har oplevet at blive taget alvorligt, følt mig godt behandlet og har fået svar på det der bekymrer mig.
Plejepersonalet er meget omsorgsfulde og rart at jeg føler at de genkender mig.
Jeg synes nogle gange at det hele går lidt hurtigt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *En del af lægerne gav fejlagtige oplysninger om sårbehandling med videre. Som patient følte man ofte at de unge læger ikke vidste hvad de havde med at gøre - hvilket i nogle tilfælde også var sandt. Stor ros til den 'faste lægestab'.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Blev godt modtaget - plejepersonalet jeg kender fra min indlæggelse kom ud og hilste på og forhørte sig om, hvordan jeg havde det - det føltes rart.*


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

 *Det ville være rart hvis man kun skulle snakke med en læge hele vejen igennem.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Det kunne være fem stjerner, hvis ikke lægen blev kaldt over telefon tre gange under undersøgelse. Men når han var der var han lyttende - nærværende. Lidt forstyrrende med den telefon.*


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

 *Jeg føler jeg bliver undersøgt godt, men nogle er grundigere end andre,*


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

 *Mit lille næsesår skulle skiftes lidt ofte (3 gange i starten, fordi der kom tråde ud). De sidste 2 gange var kontrol. Dette skete til min fulde tilfredshed. Enestående?*

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

 *Jeg kan nemt være tilfreds. Jeg blev opereret for et modermærke januar 2001 og har ikke mærket til noget siden. De yngre læger er de mest omhyggelige.*


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

 *1) Ingen nævneværdig ventetid.
2) Samme venlige og kompetente sygeplejersker.
3) Imødekommende læger.*


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

 *For lang ventetid. For mange forskellige læger.*


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

 *Personalet meget forstående.*

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

 *Stor venlighed og omhyggelig eftersyn.*


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

 *Lægen var lyttende og udfordrende på samme tid. 'Behøvede jeg virkelig operation?'*


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

 *Jeg fik en meget god behandling af lægen og god forklaring på alt.*


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

 *Der er tid til at fortælle hvad der skulle ske, og meget god hjælp til alt, hvad der var brug for.*


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

 *Rart med samme sygeplejerske. Indbydende med vand/kaffe/the.*


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

 *Dygtigt plejepersonale, såvel som læger, specielt vil jeg fremhæve NN.*


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

 *Ved udfyldelsen af dette skema, har NN kun været på Ambulatoriet en gang.*


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

 *Jeg synes det var en afslappet atmosfære. Rart personale, gode at tale med, giver sig tid, lytter. Helt ok.*


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

 *Jeg har intet at klage over.*


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

 *Godt fordi jeg før operationen fik stor omsorg. Dårligt fordi der var rod i papirerne de sidste fire gange jeg har været på afdelingen.*


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

 *1. besøg: God og rundig information om det videre forløb i behandlingen (operation).
2. besøg: Fjernelse af sting efter operation. Lægen gav sig god tid til at svare på en del spørgsmål, jeg havde.*


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

 *Ventetiden på at få en tid kunne godt sættes langt mere ned. Ventetid hos lægen, har jeg en forståelse for. Sidste gang talte jeg højest 10 minutter med lægen og bagefter skulle jeg have en tid, det tog over 3 timer.*


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

 *For god behandling.*


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

 *Venlige og hjælpsomme.*


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

 *De var gode.*


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

 *Professionel og venlig.*


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

 *Fordi den kontakt jeg har haft med jer har været meget fin.*


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

 *Jeg har ikke haft så langt et ophold og kan være godt tilfreds.*

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

 *Jeg følte mig godt behandlet, og der var en fin omgangstone på afdelingen.*


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

 *Ville godt have vidst, man skal kunne huske navn, på den medicin som man får, samt dato for operation og behandling.*

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

 *Med ros og tak for fin behandling!!*

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

 *Jeg har altid følt mig tryk ved at komme på Kommunehospitalet, men jeg har aldrig været indlagt der, så jeg er nok ikke den rette til at skrive i denne rubrik. Men alligevel venlig hilsen...*

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



For di folk somme tider er for stressede, det skal gå for hurtigt.

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



Det er frustrerende når fakta benægtes på grund af faglig stolthed, og at det dermed er patienten der er noget i vejen med.

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



For di jeg kun har været der en gang og skal videre behandles på Marselisborg.

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



Mit første besøg var jeg ikke umiddelbart tilfreds med. Der sidder 5 fagfolk i en rundkreds omkring dig, og man føler sig som en genstand, der bliver talt om og ikke med. De øvrige besøg/ophold har været fine.

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



Vel cirka en halv times behandling i alt for tre besøg og ventetid.

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



Jeg har kun rosende ord til afdelingen.

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



Både første gang og anden gang jeg var til undersøgelse fik jeg en saglig og venlig orientering om det forestående. Fik noget godt materiale med hjem, hvor jeg kunne læse om de forskellige muligheder der var vedrørende brystrekonstruktion.

Efter første samtale og undersøgelse på plastikkirurgisk afdeling kunne jeg slet ikke tage stilling til en brystrekonstruktion. Det var ikke fordi jeg ikke fik nok information, det var meget overvældende. Hvis man inden samtalen havde fået tilsendt noget skriftligt materiale vedrørende brystrekonstruktion (hvilke forskellige muligheder der er) tror jeg, at man ville være bedre forberedt til denne samtale. Jeg havde som altid skrevet en del spørgsmål op, og dem fik jeg svar på.

Jeg blev kontaktet af en sygeplejerske fra Aalborg som havde fået foretaget samme operation. Efter at have talt med hende, blev jeg afklaret omkring operationen. Jeg fik svar på alle de spørgsmål som jeg havde skrevet op. Vi er begge over 50!

Med hensyn til oplysninger omkring patientforeningen måtte jeg selv søge efter telefonnummer og adresse så der fik jeg ikke megen hjælp. Det er ikke fordi jeg ikke selv kan finde disse oplysninger på internettet, men lidt hjælp i form af en brochure havde været rart.

Ved den anden samtale jeg havde på plastikkirurgisk afdeling var jeg helt afklaret med hensyn til operationen. Jeg fik en saglig og venlig behandling.

Det var min svigerdatter der selv er sygeplejerske, der satte mig i forbindelse med ovennævnte sygeplejerske!!

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



Godt med pil nedad, det vil sige - for mange forskellige læger med udtalt variation i erfaringsgrundlag.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hvis jeg havde aftalt, at den læge der skulle og havde opereret mig og som gerne ville se resultatet - skete det flere gange at lægen var forhindret og den anden læge kunne/ville ikke tage stilling til problemet - så måtte jeg vente op til 45 minutter eller få en ny tid - det var ærgerligt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg har tilknytning til afdeling Z gennem mit arbejde og er blevet behandlet godt som forventet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvis ikke jeg havde haft den dårlige oplevelse med en aflyst operation og 1,5 times ventetid ville jeg have givet 5 stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Somme tider lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg føler, at jeg fik en venlig, dygtig og meget professionel behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg var godt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



God behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Sødt personale. Lidt travlt måske.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Meget flinke, virker meget interesserede når man endelig er kommet ind.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

-  *Der manglede bare en ting. Det var at kontakte plejepersonale her hjemme efter hjemsendelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *1. besøg var lægerne overhovedet ikke forberedt, vidste ikke hvor journalen var, fandt den, spurgte om hvad der var opereret og hvor.
2. besøg godt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand
-  *Tilfredsstillende behandling, god og ensartet behandling/undersøgelse af lægerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Venlig og saglig behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Der var stor forskel på de svar jeg fik i forbindelse med modermærkekræft og eventuelle sammenhæng med graviditet, hvilket gjorde mig usikker. Undersøgelsesformen varierede fra læge til læge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en meget fin behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Lægerne præsenterede sig ikke for, hvad de hver især stod for.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Havde lang ventetid på Falck efter behandlingen (2,5 time på grund af dårligt vejr). Personalet spurgte flere gange til mit velbefindende - der blev sørget for forplejning fra sengeafdeling - læsestop med mere. Jeg befandt mig godt i ventetiden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Primært på grund af den gode stemning, altid venlige smil og information, hvis 'vi bliver desværre lidt forsinket i dag'. Og så bliver man i højt humør, når den kvindelige læge til velkomst siger: 'Hvor ser du godt ud - du har det da vist også godt ikke?' (eventuel bekymring forsvinder som dug for solen!).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Sengeafdelingen er enestående. Samme gode oplevelse af at komme i Plastikkirurgisk Ambulatorium. Tak for det!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg kan leve med en mindre god undersøgelse, af en turnuskandidat, hvis jeg selv føler mig tryk. Men er der noget jeg er bekymret om, bliver jeg ikke tryk af at møde vedkommende på tarmafdelingen. For hvor meget styr havde vedkommende så på modermærkekræft? Vi ved jo godt at ikke alle områder er lige interessante og hvad nu hvis plastikkirurgisk ikke var det område vedkommende var stærk i?

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min eneste indlæggelse nogen sinde og jeg bryder mig ikke om hospitaler, men dette var en meget positiv oplevelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



God behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Alle var flinke og jeg følte de havde tid til mig, trods det at de havde travlt. Det glæder læger sygeplejersker og elever.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De var gode ved mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes lægen havde en noget nedladende holdning til mit problem.

Da der også er et psykisk aspekt i mit problem - var det vigtigt for mig at blive taget alvorligt - dette føler jeg ikke var tilfældet.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg ikke fik at vide at det var en ikke ufarlig kræft jeg havde. Det synes jeg man skal have at vide, så man selv er mere opmærksom på eventuelle nye knuder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fire stjerner fordi jeg havde været på Plastikkirurgisk Ambulatorium Z første gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ingen fortalte noget om sygdommen (modermærkekræft).

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg fik at vide hvad jeg spurgte om. 3 stjerner med pil op til 4.

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



Forløb fint med kort ventetid.

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



Ros for god behandling.

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



Jeg vil godt give 5 stjerner men den læge der var der tirsdag er skyld i de 3 stjerner. Jeg havde nogle spørgsmål men jeg havde ikke lyst til at snakke med ham så dem gemmer jeg. Han viste meget tydeligt at han ikke havde lyst til at være på arbejde, så jeg synes han skulle blive hjemme.

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



Fordi jeg har fået en rigtig god behandling. Altid flinke og hæftige.

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



Som nyopereret blev man kaldt til Århus for at få udleveret en folder. Og tale med en læge som ikke havde forstand på det vedkommende sad med.

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



Jeg har givet det 4 stjerner, hvis der ingen ventetid havde været og jeg havde fået information om sygdommen i starten af forløbet hvor jeg var meget nervøs, havde det fået 5 stjerner.

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



Det er et fint personale, de fortæller alt som man spørger om, og er åben for samtaler hvis der er behov.

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



Meget kort besøg 5 minutter, men generelt godt indtryk.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



I det store hele godt, men det kan være frustrerende at møde en ny læge hver eneste gang.

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



Venlige og imødekommende.

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



Jeg var særdeles tilfreds med min behandling.

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



Man kan altid blive lidt bedre.

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



Er altid blevet behandlet godt.

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



Alle har været søde og hjælpsomme, jeg kunne bare spørge om alt muligt. Dejligt at blive budt velkommen. - kunne godt havde fået besked når der var forsinkelser. - dejligt at sygeplejersker og sekretær kan huske en.

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



Ok godt forløb!

Dog vil jeg sige at venteværelses situationen ikke er optimal når man skal tilbringe 5-6 timer der!

Jeg fik sengeplads i skifterummet, heller ikke helt optimalt. Men kan gå for en kort indlæggelse som min.

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



Professionelle læger, men jeg savner at der som udgangspunkt er den samme læge, man ser ved hvert besøg - så man føler de kender en - pt er det noget upersonligt.

Jeg vil helt klart opfordre til flere muligheder for parkering - det er meget svært at kalkulere med tiden, da det kan tage uendelig lang tid at finde en p-plads.

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



Har ikke noget at være utilfreds med.

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



Netop på grund af god behandling og suveræn ekspertise.

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



Ventetid når man skal indlægges.

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



PS: De fleste spørgsmål har jeg svaret på via jeres kvalitetsafdeling. Grøn spørgeskema!

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



*Lav ventetid.
Lægen faglig velfunderet.
Lægen lyttende.
Lægen god til at forklare.
(Jeg vil ikke krydse af i 'enestående' på grund af kun et besøg).*

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



Det ville være godt, hvis man ikke kom til en ny læge hver gang. Som pt. ville jeg kunne komme på et hvilket som helst tidspunkt. Har de forskellige læger en bestemt ugedag i ambulatoriet?

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



Nogle læger har man en god dialog med. Andre en mindre god.

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



Positive personale. Kortere ventetid. I 10 år har det været enslydende forklaringer.

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



Venteværelset var meget dårligt. En stor gennemgang som især var generende, da jeg tidligere har været ansat på Århus Kommunehospital igennem mange år og ikke havde lyst til at snakke med alle og enhver om, hvorfor jeg lige sad der.

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



Jeg giver Plastikkirurgisk Ambulatorium Z UG.

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



Vil ikke sige det er enestående så ville der ingen ventetid være, og det er utopi.

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



Der er en god ånd - flinkt personale - og altid en skulder hvis man trænger.

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



Trods mange forskellige læger, var der overensstemmelse i deres behandling.

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



Modtagelsen i venteværelset. Bliver man altid mødt af en smilende og venlig person.

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



Lægerne orienterede mig og svarede mig på forståelige spørgsmål.

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



*1. Forundersøgelse med god forklaring og information.
2. Mindre operation af det ene øre under særdeles behagelig 'klima' og ligeledes med god forklaring og 'snak' under forløbet.
3. Det samme gælder sidste besøg for fjernelse af sting og bandage.*

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



*Dygtigt, venligt og lyttende personale - altid!
Resultatet af operation af stritører kunne ikke være bedre.*

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



I forbindelse med kontrolbesøg har jeg altid fået en god behandling.

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



En god behandling hele vejen igennem.

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



*Stort set god behandling, bortset fra én læge og for lang ventetid.
Aviser og blade manglede i venteværelse.*

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



Har altid været tilfredsstillende.

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













Det er et meget forstående og venligt personale.

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



Der var nogle dage hvor der var meget ventetid. Ansæt nogle af de uddannede sygeplejersker der er her som flytninge.

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

-  *Har aldrig følt mig utryk på afdelingen. At det 'kun' bliver 4 stjerner har noget at gøre med den eventuelle ventetid, samt lægers forskellige undersøgelsesmetoder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden var lidt lang, men altid en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Når man kommer flere gange var det måske en ide at man havde kontakt med samme personale hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Alle medvirkende har altid været venlige og imødekommende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Fordi jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg følte at jeg blev taget godt imod, blev fortalt om sygdommen, hvad der skulle ske og så videre.
Også de efterfølgende tjek på afdelingen følte jeg, at de virkelig undersøgte en, og derfor har jeg tillid til afdelingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg fik en rigtig god behandling af de tre læger jeg var til undersøgelse ved.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Altid meget venlig modtagelse, med smil og rigtig god information, angående alle ting.
Når vi er kørt hjem altid en positiv oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Har besøgt afdelingens ambulatorium en enkelt gang. Synes jeg mangler kendskab til den, hvorfor de 4 stjerner er fra det korte besøg, jeg havde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg følte mig tryk, både før, under og efter behandlingen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Behandling ikke gennemført.

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



Hurtig behandling, ingen ventetid, venligt og dygtig personale.

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



Har altid mødt enestående venlighed og hjælpsomhed og stor faglig viden. Særligt godt tilfreds med både Ambulatorium og indlæggelse.

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



Behagelig modtagelse af samme sygeplejerske. De fleste læger har virket meget kompetente. Lad ikke de yngre uden erfaring klare de første kontrolbesøg - der er det vigtigt med erfaring og informationer og forståelse for det psykiske/angsten. Information!

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



Plejepersonalet virker professionelt og omsorgsfulde, så man bliver trygkere.

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



Venligt, forstående personale. Nydelige, æstetiske omgivelser.

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



Under indlæggelsen var alle læger og sygeplejersker utrolig søde, venlige og smilende. Det er skønt at være omgivet af godt humør når man har det svært.

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



1. gang 5/3 . Undersøgelse af modemærker som skulle fjernes, fik at vide, at det skulle gøres samme dag. Efter 2 timers venten, blev jeg sendt hjem og skulle komme dagen efter. Der kunne ikke klares flere operationer den dag.

2. gang 6/3 . Næste dag kl. 14 - operation og modemærke fjernet.

3. gang 14/3 . Fik fjernet tråde - endnu ikke resultat af vævsprøve. Lægen spurgte, om han måtte ringe, når de havde resultatet, dette accepterede jeg.

20/3. Da jeg intet havde hørt fra hospitalet, ringede jeg til afdelingen. De ville undersøge, hvorfor jeg ikke havde fået besked endnu. Efter kort tid blev jeg ringet op af en læge - resultatet var nu kommet 'Modermærkekræft', der skulle fjernes en halv centimeter mere. Samme dag en halv time senere blev jeg igen ringet op - jeg kunne blive opereret dagen efter.

4. gang 21/3. 13.30 fik jeg fjernet endnu et stykke til undersøgelse, men fik at vide, at der efter al sandsynlighed ikke var mere.

27/3. Brev fra hospitalet vedrørende hudprøve fra 6/3 (altså fra 1. operation) med udførlig forklaring og at jeg ville få sendt en indkaldelse snarest muligt.

Jeg ringede til afdelingen og forklarede sekretæren, at jeg havde fået foretaget denne anden operation. Hun ville bede en læge ringe mig op. Dette skete ret hurtigt. Jeg forklarede lægen, at jeg havde fået fjernet en halv centimeter mere. Ikke flere breve - sagen slut og jeg fik en tid til kontrol i juni måned.

29/3. Atter en indkaldelse til operation nu mandag den 31/3 kl. 9.15.

Hvad nu - er der alligevel mere?

Mandag morgen ringede jeg igen til hospitalet og bad om en forklaring. Journalen findes frem - operationen 21/3 ok - alt er fjernet. Tid til kontrol i juni måned.

Jeg synes, det har været noget 'roderi' med svar på operationer og overflødige breve. Men til de efterfølgende kontrolbesøg har der næsten ingen ventetid været og en enkelt gang, kom jeg ind før tiden.

Jeg har været meget tilfreds med resultatet af operationerne.

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



Altid god hurtig behandling. Flink personale. Venteværelset er dog lidt kedelig.

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



Virkelig fin behandling fra personalets side.

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



Jeg blev godt behandlet og personalet var meget søde til at trøste og støtte.










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




En god modtagelse. God og forstående undersøgelse, men det havde været mere tilfredsstillende, såfremt det havde været samme læge.

Derfor kun 4 stjerner.

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

-  *4 stjerner - idet jeg synes, at det langt de fleste gange har været behageligt at komme i ambulatoriet. Kun et par gange synes jeg ikke har været helt tilfredsstillende. Jeg har været ca. 10 gange i ambulatoriet, og jeg har mødt en ny læge hver gang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det eneste dårlige jeg kan sige er, at ventetiden hver gang har været virkelig lang.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ringede fordi jeg blev forsinket. Kommer fra Aalborg og fik at vide at jeg bare kunne komme de skulle nok tage mig ind.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De 5 gange jeg har været der, har jeg mødt 5 forskellige sygeplejersker og 5 forskellige læger.
Ingen af dem kendte mig.
Ingen af dem kendte jeg.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Uoplyst
-  *Forløbet på en måned cirka var helt i top. (På sengeafdelingen) med hensyn til selve sygdommen, har været meget forvirrende og langvarig.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Vi fik virkelig en god behandling og omsorg for vores beboer og omsorg for os som medfølgende personale. Kun ros til personalet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg fik en rigtig god behandling. En stor ros til alle tak.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg har ikke fået en forklaring på resultatet af operationen endnu.
Resultatet af operationen er ikke som jeg forventede og som jeg mener at være fortalt at det ville blive.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Det gjorde jeg fordi jeg føler mig godt behandlet af alle på afdelingen. Jeg har virkelig ikke noget at kritisere.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde


-  *Fordi det gik meget hurtigt, da jeg først kom ind i systemet - og fordi såvel læger som sygeplejersker gav mig en god og kompetent behandling og information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget menneskelig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ros: små sengeafdelinger er godt og tv i stuerne. Udsigten ud af vinduerne er jo kedelig.
Ris: ønsket om flere social og sundhedspersonale til samtale med patienterne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Hvis jeg kan slippe for ventetid - eller det var muligt at 'ventemiljøet' blev gjort mere indbydende/flyttet så vi ikke sidder til udstilling - havde I fået 5 stjerner!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Når man kommer ind i bygningen, er det svært at se hvor Plastikkirurgisk afdeling ligger (Dårlig skiltning).*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Afdeling Z er nok ikke gearret til at tage sig af alvorligt syge - kræftpatienter. De forstår ikke, hvorfor det er vigtigt med præcis information til tiden.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Læger bør være bedre forberedt ved at læse journalen.
Undersøgelserne er al for uensartet alt efter hvilken læge der undersøger en.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Det var enestående at møde en engageret læge der samtidig var forstående overfor problemet og samtidig uhyre venlig og afslappet. Tak!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *Alle meget venlige - manglende fast procedure på den oplysende del. Fint håndværksarbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Ingen er perfekte, og her slår jeg på at antallet af læger i behandlingsforløbet burde skrues ned til max to forskellige læger. Det kan man overskue som patient, også selvom man får stillet diagnosen kræft.*


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

 *Har fået en god behandling de to gange jeg har været der!*


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

 *Først dårlig information om fremtidig behandling. Senere god og fyldestgørende information.*


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

 *Absolut bedst med kontaktlæge/plejepersonale.
Uacceptabel lang ventetid på operation omend det er kosmetisk.
Selvom man beder om tid ved kontaktlæge, er det glippet, så det alligevel er en anden læge i ambulatoriet der ikke kender til situationen.*

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

 *Jeg er en 14 årig pige og de henvendte sig til mig og ikke mine forældre og lyttede til mig.*


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

 *Ventetid på cirka 20 minutter er nødvendigt og absolut acceptabelt.
Pleje og pasning har været helt i top.*


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

 *Ros.*

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

 *Minus: betydelig ventetid.
Lægebehandling lørdag og søndag til den aftalte tid.
God behandling fredag aften - akut infektion - læge til stede efter kort tid.*

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

 *Jeg fik god hjælp når jeg mødte lægen og plejepersonalet.*

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



Er ikke en eneste gang kaldt ind til aftalt tid.

*Ny læge skal først læse journal og kan så alligevel ikke tage stilling til videre forløb.
Ingen information om ventetid og ikke eventuelle tilbud om ny tid.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Specielt positivt, at tiden fra almindelig lægebesøg til indkaldelse er meget tilfredsstillende.

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



Minus var ventetid og altid ny læge.

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



Som en herre på over 90 år har jeg været med til mangt og meget, derfor var det mig en fornøjelse.

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



Fordi de var flinke og fordi jeg lå på en 2 sengs stue.

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



Jeg fik en enestående god behandling og kunne se, at det gjorde andre også.

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



*Jeg har ingen klager - behandlingen har været tilfredsstillende!
(ventetiderne kunne være bedre)*

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



At jeg stadig venter på et svar, der blev lovet midt i januar.

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



Fordi jeg nogen gange ikke følte mig tilpas og ikke kunne forholde mig til de hospitalsrutiner, som der var der.

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



*God, hurtig, saglig, seriøs behandling. Stor omhu og grundighed udvist i forbindelse med operationen. Jeg har fået fjernet et forholdsvis stort område og resultatet er pænt.
Fin service og god omsorg.*

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



Jeg kan ikke besvare spørgeskemaet, da jeg først skal til behandling den 25. marts 2004.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

