

Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK
Århus Sygehus
4. runde

Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 656

Indhold

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

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	17
3. Ambulatoriets patienter.....	21
4. Spørgsmål om tilfredshed	23
5. Ventetiden i venteværelset	27
6 Stabiliteten i lægekontakten	29
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	31
Litteratur.....	33

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

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

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

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

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

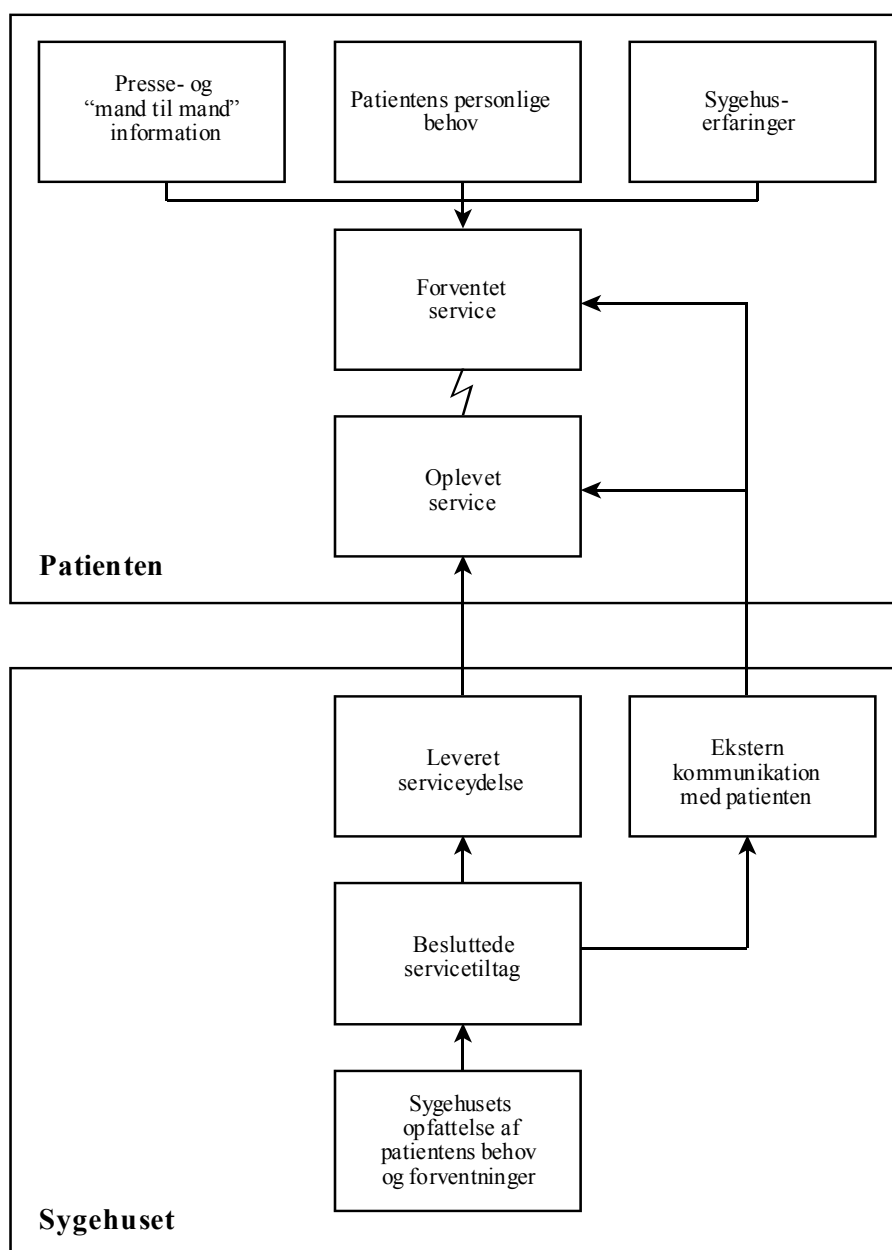
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">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 <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
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 <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
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.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

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

Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

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

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

Små skridt

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

Også psykologi

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

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

Lakmusprøven

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

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Neurokirurgi
Antal indlagte	2377
Heraf akut indlagte	1082
Heraf planlagte	1295
Gennemsnitligt antal sengedage	4,5
Belægningsprocent	92,6
Antal senge	44
Enestuer	6
Tomandsstuer	0
Tremandsstuer	11
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	5
Ambulante besøg	6031
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	24,5
Plejepersonalestillinger	173
Lægeseekretærstillinger	20,5
Samlet budgetramme	98
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale Neurokirurgisk Afdeling NK, Århus Sygehus er en af Danmarks 5 neurokirurgiske afdelinger.

Afdelingen har lands- og landsdelsfunktion for diagnostik, behandling og pleje af patienter med medfødte og erhvervede sygdomme i kranie, hjerne, hjernens kar og hinder, nerver og ryg.

Endvidere behandler afdelingen patienter, som har fået kvæstelser i hjernen og/eller rygsøjlen.

Afdelingen er vestdansk center for patienter med traumatisk para- og tetraplegi.

Neurokirurgisk Afdelings primære optageområde er Århus, Ringkøbing, Viborg og Vejle Amter, svarende til et befolkningsgrundlag på ca. 1,3 mio.

Årsbudgettet er på 98 mio. kr., og afdelingens personalebruttonormering er i 2005 218 fuldtidsstillinger.

De neurokirurgiske afdelinger ved Århus og Ålborg Sygehus udgør en funktionel enhed – ”Center for neurokirurgi i Jylland” med tværfaglige forsknings- og uddannelsesudvalg samt tværgående teams mellem de to enheder.

Diagnostisk, behandling og pleje af neurokirurgiske patienter foregår i samarbejde med en række højt specialiserede afdelinger som Neuroanæstesiologisk Afsnit, Neurologisk, Neuroradiologisk, Ortopædkirurgisk, Reumatologisk, Onkologisk, Kæbekirurgisk og Medicinsk Endokrinologisk Afdeling samt PET-centret.

Rehabiliteringen af hjerneskadede patienter sker i tæt samarbejde med Hammel Neurocenter samt Geriatrisk Afdeling C.

Omkring rehabilitering af rygmærskadede patienter samarbejder afdelingen med Paraplegifunktionen på Viborg sygehus.

Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på**Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	387	
Indkomne svar	212	
Svarprocent	55	
Tidligere målinger	februar 2004 - 187 Svar november 2001 - 225 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	2.171
Alder		
0-18 år	18 %	10%
19-39 år	20 %	17%
40-59 år	39 %	43%
60-69 år	16 %	20%
70-79 år	6 %	7%
80 år eller mere	1 %	3%
Køn		
Mand	48 %	47%
Kvinde	52 %	53%
Diagnose		
Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	- %	10%
Ryg F (forambulant til behandling) (2)	- %	28%
Ryg K (kontrol) (3)	- %	14%
Hoved (forambulant) (4)	- %	18%
Hoved (kontrol) (5)	- %	29%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Sammenligning

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

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

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

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

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

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

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

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	225	187	212
Antal besøg				
Kun 1 besøg	35%	31%	44%	22%
2-3 besøg	48%	42%	38%	31%
4-9 besøg	16%	24%	15%	32%
Mere end 9 besøg	1%	3%	2%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	56%	52%	50%	39%
Nej	44%	48%	50%	61%
Alder				
0-18 år	11%	10%	10%	9%
19-39 år	17%	14%	17%	19%
40-59 år	51%	45%	43%	32%
60-69 år	12%	15%	20%	18%
70-79 år	8%	12%	7%	15%
80 år eller mere	2%	3%	3%	6%
Køn				
Mand	52%	53%	47%	46%
Kvinde	48%	47%	53%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	68%	64%	58%	89%
Udenampatienter	32%	36%	42%	11%
Modersmål				
Dansk	97%	99%	98%	96%
Ikke dansk	3%	1%	2%	4%
Søgt information				
Har søgt information	44%	44%	46%	38%
Har ikke søgt information	56%	56%	54%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	85%	87%	85%	89%
Pårørende	15%	13%	15%	11%

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

Forskel på patienterne?

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

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 212 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	76%	15%	8%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	75%	17%	6%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	84%	9%	3%	3%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	67%	5%	1%	27%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	67%	11%	3%	19%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	70%	20%	6%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	57%	9%	4%	30%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	71%	16%	6%	7%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	53%	13%	8%	26%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	225	187			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	25%	28%	23%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	20%	17%	24%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	15%	15%	13%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	15%	6%	8%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	18%	22%	18%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	22%	23%	27%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	22%	14%	19%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	19%	15%	23%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	29%	25%	28%	25%	9%	45%

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

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

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

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
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 hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

Tabel 7 Ventetid på**Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	222	187	210	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	28%	22%	32%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	50%	48%	51%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	14%	21%	12%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	8%	8%	4%	5%	1%	7%

Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag**Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	37	34	26	32	36	-
Ingen ventetid (eller før tid)	46%	24%	38%	19%	36%	-
Under 30 minutter	38%	62%	54%	50%	47%	-
Mellem 30 og 60 minutter	14%	12%	4%	25%	11%	-
Over 60 minutter	3%	3%	4%	6%	6%	-

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.</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**Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	138	120	111	8.399		
Kun en læge	48%	43%	38%	21%	57%	6%
2-3 læger	43%	48%	52%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	9%	9%	10%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	140	116	110	8.399		
Ja	9%	6%	10%	22%	2%	52%
Nej	91%	94%	90%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	201	-		
Ja	-	-	54%	-	-	-
Nej	-	-	46%	-	-	-

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. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den læge-lige behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<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>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK, Århus Sygehus

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	219	184	204			
Fem stjerner (enestående)	26%	30%	19%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	60%	58%	64%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	13%	10%	13%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	2%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	14%	12%	17%	15%	4%	27%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem delambulatorier og grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogh (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens) år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	12	9	89
	2-3 besøg	75	17	8	76
	4-9 besøg	71	23	6	31
	Mere end 9 besøg	75	25	0	4
Ugedag	Mandag	74	16	11	38
	Tirsdag	76	12	12	34
	Onsdag	80	8	12	25
	Torsdag	78	13	9	32
	Fredag	77	20	3	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	22	7	104
	Nej	82	8	9	106
Søgt information	Har søgt information	70	21	9	94
	Har ikke søgt information	82	11	7	110
Køn	Mand	80	11	8	97
	Kvinde	73	19	8	111
Bopæl	Indenamtspatienter	76	16	7	122
	Udenamtspatienter	77	14	9	87
Alder	0-18 år	85	15	0	20
	19-39 år	64	25	11	36
	40-59 år	73	18	9	90
	60-69 år	84	7	9	43
	70-79 år	100	0	0	12
	80 år eller mere	86	0	14	7
Modersmål	Dansk	78	15	8	200
	Ikke dansk	40	20	40	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	17	9	172
	Pårørende	93	4	4	28
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	76	14	10	21
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	81	10	9	58
	Ryg K (kontrol) (3)	70	10	20	30
	Hoved (forambulant) (4)	74	18	8	38
	Hoved (kontrol) (5)	76	22	2	59
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	77	15	8	210

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	70	24	6	87
	2-3 besøg	80	12	8	74
	4-9 besøg	84	13	3	31
	Mere end 9 besøg	75	25	0	4
Ugedag	Mandag	76	21	3	38
	Tirsdag	79	15	6	34
	Onsdag	71	25	4	24
	Torsdag	74	19	6	31
	Fredag	83	11	6	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	13	5	102
	Nej	70	23	7	105
Søgt information	Har søgt information	71	21	7	94
	Har ikke søgt information	80	16	4	107
Køn	Mand	75	18	7	96
	Kvinde	77	18	5	109
Bopæl	Indenamtspatienter	74	18	8	119
	Udenamtspatienter	79	18	2	87
Alder	0-18 år	85	10	5	20
	19-39 år	74	23	3	35
	40-59 år	71	21	8	89
	60-69 år	83	12	5	42
	70-79 år	92	0	8	12
	80 år eller mere	71	29	0	7
Modersmål	Dansk	76	18	6	197
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	19	7	169
	Pårørende	90	7	3	29
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	65	25	10	20
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	68	24	8	59
	Ryg K (kontrol) (3)	77	20	3	30
	Hoved (forambulant) (4)	78	19	3	37
	Hoved (kontrol) (5)	88	9	3	58
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	76	18	6	207

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	9	5	86
	2-3 besøg	86	11	3	73
	4-9 besøg	90	6	3	31
	Mere end 9 besøg	75	25	0	4
Ugedag	Mandag	89	8	3	38
	Tirsdag	88	3	9	33
	Onsdag	88	13	0	24
	Torsdag	90	7	3	30
	Fredag	91	9	0	35
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	88	11	1	102
	Nej	85	9	6	103
Søgt information	Har søgt information	86	10	4	93
	Har ikke søgt information	88	10	2	106
Køn	Mand	88	10	2	96
	Kvinde	87	8	5	107
Bopæl	Indenamtspatienter	84	12	4	117
	Udenamtspatienter	91	7	2	87
Alder	0-18 år	90	10	0	20
	19-39 år	89	6	6	35
	40-59 år	85	11	3	88
	60-69 år	88	10	2	42
	70-79 år	92	0	8	12
	80 år eller mere	67	33	0	6
Modersmål	Dansk	86	10	4	195
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	4	167
	Pårørende	93	7	0	29
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	75	10	15	20
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	88	9	4	57
	Ryg K (kontrol) (3)	87	10	3	30
	Hoved (forambulant) (4)	92	8	0	37
	Hoved (kontrol) (5)	88	10	2	58
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	87	10	3	205

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	0	50
	2-3 besøg	88	8	3	60
	4-9 besøg	94	6	0	31
	Mere end 9 besøg	100	0	0	4
Ugedag	Mandag	100	0	0	30
	Tirsdag	96	4	0	26
	Onsdag	78	22	0	18
	Torsdag	91	5	5	22
	Fredag	93	7	0	29
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	89	8	2	95
	Nej	95	5	0	60
Søgt information	Har søgt information	91	7	1	70
	Har ikke søgt information	92	6	1	79
Køn	Mand	94	6	0	70
	Kvinde	89	8	2	84
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	0	87
	Udenamtspatienter	90	7	3	67
Alder	0-18 år	100	0	0	16
	19-39 år	100	0	0	32
	40-59 år	88	9	3	65
	60-69 år	81	19	0	27
	70-79 år	100	0	0	10
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	91	8	1	146
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	2	125
	Pårørende	100	0	0	23
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	73	27	0	11
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	92	5	3	39
	Ryg K (kontrol) (3)	96	4	0	26
	Hoved (forambulant) (4)	92	4	4	26
	Hoved (kontrol) (5)	92	8	0	51
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	92	7	1	155

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	10	2	59
	2-3 besøg	78	17	4	69
	4-9 besøg	80	17	3	30
	Mere end 9 besøg	100	0	0	4
Ugedag	Mandag	81	14	6	36
	Tirsdag	93	3	3	29
	Onsdag	94	0	6	17
	Torsdag	80	16	4	25
	Fredag	81	19	0	27
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	15	3	99
	Nej	83	13	4	72
Søgt information	Har søgt information	78	18	4	76
	Har ikke søgt information	86	11	3	91
Køn	Mand	85	11	4	80
	Kvinde	80	17	3	90
Bopæl	Indenamtspatienter	82	13	5	100
	Udenamtspatienter	83	16	1	70
Alder	0-18 år	87	7	7	15
	19-39 år	80	17	3	30
	40-59 år	77	20	3	70
	60-69 år	89	11	0	37
	70-79 år	100	0	0	11
	80 år eller mere	83	0	17	6
Modersmål	Dansk	82	14	4	165
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	15	4	138
	Pårørende	100	0	0	24
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	100	0	0	12
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	85	13	2	48
	Ryg K (kontrol) (3)	86	7	7	28
	Hoved (forambulant) (4)	70	22	7	27
	Hoved (kontrol) (5)	80	19	2	54
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	82	14	4	171

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	73	20	7	85
	2-3 besøg	72	22	7	74
	4-9 besøg	74	19	6	31
	Mere end 9 besøg	50	50	0	4
Ugedag	Mandag	68	24	8	37
	Tirsdag	79	15	6	34
	Onsdag	73	23	4	26
	Torsdag	74	19	6	31
	Fredag	76	21	3	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	72	24	4	101
	Nej	73	18	9	104
Søgt information	Har søgt information	73	18	9	93
	Har ikke søgt information	72	24	4	105
Køn	Mand	71	25	4	96
	Kvinde	75	18	7	107
Bopæl	Indenamtspatienter	69	25	5	118
	Udenamtspatienter	77	15	8	86
Alder	0-18 år	85	15	0	20
	19-39 år	77	17	6	35
	40-59 år	68	24	8	87
	60-69 år	74	24	2	42
	70-79 år	77	15	8	13
	80 år eller mere	50	17	33	6
Modersmål	Dansk	73	21	7	195
	Ikke dansk	60	40	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	23	7	167
	Pårørende	86	14	0	28
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	58	26	16	19
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	67	21	12	58
	Ryg K (kontrol) (3)	79	21	0	29
	Hoved (forambulant) (4)	78	19	3	37
	Hoved (kontrol) (5)	79	17	3	58
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	73	21	6	205

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	80	20	0	46
	2-3 besøg	85	8	6	62
	4-9 besøg	69	17	14	29
	Mere end 9 besøg	100	0	0	3
Ugedag	Mandag	84	6	9	32
	Tirsdag	76	16	8	25
	Onsdag	69	31	0	16
	Torsdag	91	9	0	22
	Fredag	91	4	4	23
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	13	7	85
	Nej	83	13	5	63
Søgt information	Har søgt information	84	11	5	63
	Har ikke søgt information	78	15	7	81
Køn	Mand	83	11	6	70
	Kvinde	80	14	5	76
Bopæl	Indenamtspatienter	77	13	10	84
	Udenamtspatienter	86	13	2	63
Alder	0-18 år	100	0	0	13
	19-39 år	83	10	7	29
	40-59 år	84	10	7	61
	60-69 år	63	33	3	30
	70-79 år	100	0	0	9
	80 år eller mere	60	0	40	5
Modersmål	Dansk	80	14	6	140
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	16	7	121
	Pårørende	100	0	0	22
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	50	50	0	8
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	79	11	11	38
	Ryg K (kontrol) (3)	73	20	7	30
	Hoved (forambulant) (4)	79	14	7	28
	Hoved (kontrol) (5)	95	2	2	43
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	81	13	6	148

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	74	17	9	78
	2-3 besøg	84	14	3	74
	4-9 besøg	67	30	3	30
	Mere end 9 besøg	75	0	25	4
Ugedag	Mandag	72	19	8	36
	Tirsdag	74	18	9	34
	Onsdag	78	13	9	23
	Torsdag	77	17	7	30
	Fredag	85	12	3	33
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	20	1	100
	Nej	74	14	11	97
Søgt information	Har søgt information	73	18	9	90
	Har ikke søgt information	80	17	4	103
Køn	Mand	76	17	7	92
	Kvinde	77	17	6	103
Bopæl	Indenamtspatienter	73	20	7	114
	Udenamtspatienter	82	13	5	82
Alder	0-18 år	84	11	5	19
	19-39 år	75	17	8	36
	40-59 år	75	21	4	81
	60-69 år	72	23	5	39
	70-79 år	92	0	8	13
	80 år eller mere	71	0	29	7
Modersmål	Dansk	76	18	6	187
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	18	7	159
	Pårørende	86	10	3	29
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	71	18	12	17
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	68	21	11	57
	Ryg K (kontrol) (3)	75	25	0	28
	Hoved (forambulant) (4)	81	11	8	36
	Hoved (kontrol) (5)	86	13	2	56
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	77	17	6	197

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	73	19	8	63
	2-3 besøg	74	14	12	57
	4-9 besøg	68	20	12	25
	Mere end 9 besøg	75	25	0	4
Ugedag	Mandag	67	13	20	30
	Tirsdag	66	17	17	29
	Onsdag	59	29	12	17
	Torsdag	85	15	0	20
	Fredag	88	8	4	25
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	77	16	8	77
	Nej	67	19	14	79
Søgt information	Har søgt information	68	22	10	68
	Har ikke søgt information	75	14	11	85
Køn	Mand	70	18	12	74
	Kvinde	74	16	10	80
Bopæl	Indenamtspatienter	73	14	13	92
	Udenamtspatienter	70	22	8	63
Alder	0-18 år	81	13	6	16
	19-39 år	60	28	12	25
	40-59 år	66	21	13	62
	60-69 år	83	9	9	35
	70-79 år	92	8	0	12
	80 år eller mere	40	20	40	5
Modersmål	Dansk	71	18	11	148
	Ikke dansk	80	0	20	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	19	12	127
	Pårørende	86	10	5	21
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	79	14	7	14
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	65	21	15	48
	Ryg K (kontrol) (3)	65	26	9	23
	Hoved (forambulant) (4)	64	21	14	28
	Hoved (kontrol) (5)	88	5	7	41
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	72	17	11	156

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	11	89	75
	4-9 besøg	10	90	31
	Mere end 9 besøg	0	100	4
Ugedag	Mandag	21	79	19
	Tirsdag	5	95	21
	Onsdag	20	80	10
	Torsdag	6	94	16
	Fredag	5	95	20
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	10	90	80
	Nej	10	90	30
Søgt information	Har søgt information	9	91	53
	Har ikke søgt information	11	89	56
Køn	Mand	11	89	47
	Kvinde	10	90	61
Bopæl	Indenamtspatienter	16	84	63
	Udenamtspatienter	2	98	45
Alder	0-18 år	0	100	14
	19-39 år	15	85	20
	40-59 år	11	89	47
	60-69 år	15	85	20
	70-79 år	0	100	5
	80 år eller mere	0	100	3
Modersmål	Dansk	10	90	105
	Ikke dansk	0	100	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	12	88	86
	Pårørende	0	100	17
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	33	67	3
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	21	79	19
	Ryg K (kontrol) (3)	12	88	26
	Hoved (forambulant) (4)	7	93	14
	Hoved (kontrol) (5)	4	96	46
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	10	90	110

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	49	51	86
	2-3 besøg	56	44	71
	4-9 besøg	62	38	29
	Mere end 9 besøg	50	50	4
Ugedag	Mandag	61	39	38
	Tirsdag	61	39	33
	Onsdag	52	48	25
	Torsdag	61	39	28
	Fredag	49	51	35
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	58	42	97
	Nej	51	49	104
Søgt information	Har søgt information	54	46	93
	Har ikke søgt information	54	46	103
Køn	Mand	51	49	93
	Kvinde	58	42	107
Bopæl	Indenamtspatienter	54	46	117
	Udenamtspatienter	55	45	84
Alder	0-18 år	50	50	20
	19-39 år	48	52	33
	40-59 år	59	41	88
	60-69 år	49	51	41
	70-79 år	64	36	11
	80 år eller mere	43	57	7
Modersmål	Dansk	54	46	193
	Ikke dansk	25	75	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	54	46	165
	Pårørende	50	50	28
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	11	89	19
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	54	46	59
	Ryg K (kontrol) (3)	87	13	30
	Hoved (forambulant) (4)	61	39	36
	Hoved (kontrol) (5)	47	53	53
Ambulatorium i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	54	46	201

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	20	83
	2-3 besøg	81	19	75
	4-9 besøg	94	6	31
	Mere end 9 besøg	100	0	4
Ugedag	Mandag	76	24	37
	Tirsdag	85	15	33
	Onsdag	83	17	24
	Torsdag	87	13	30
	Fredag	97	3	36
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	87	13	102
	Nej	79	21	102
Søgt information	Har søgt information	84	16	93
	Har ikke søgt information	84	16	107
Køn	Mand	81	19	98
	Kvinde	86	14	105
Bopæl	Indenamtspatienter	77	23	117
	Udenamtspatienter	92	8	86
Alder	0-18 år	90	10	20
	19-39 år	83	17	36
	40-59 år	82	18	89
	60-69 år	80	20	40
	70-79 år	92	8	12
	80 år eller mere	83	17	6
Modersmål	Dansk	83	17	195
	Ikke dansk	100	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	19	165
	Pårørende	97	3	30
Diagnose	Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)	68	32	19
	Ryg F (forambulant til behandling) (2)	78	22	55
	Ryg K (kontrol) (3)	80	20	30
	Hoved (forambulant) (4)	92	8	38
	Hoved (kontrol) (5)	91	9	58
Afdeling i alt	Neurokirurgisk Ambulatorium, Afd. NK	83	17	204

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer











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

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

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

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Fint, men for lang ventetid, til man når ind til jer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Det er dejligt, at der er kolde drikkevarer til patienterne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Første gang var der lang ventetid. Anden gang var det ok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Der har været en enkelt gang, hvor vi ventede i mere end 30 minutter, så vi er godt tilfredse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Måtte vente i 20-30 minutter, da man ikke havde fået de nødvendige oplysninger til brug ved min undersøgelse. Havde ugen forinden besvaret deres spørgsmål telefonisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Men jeg valgte selv at blive undersøgt akut og så blive for at afvente svar på prøverne.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Ventetiden var for lang, men vi blev behandlet flot og serviceret med kaffe af en sygeplejerske, hvilket opløste ventetid og irritation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Bortset fra, at man ikke må ryge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Man ved jo, at der altid er ventetid, så strikketøj og sudoku kan jo gøre noget ved det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Dagen før operationen ventede jeg i 6 timer på at tale med sygeplejersken, narkoselægen og kirurgen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



Første gang var der 2½ times ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



Lang ventetid på at komme til at snakke med narkoselægen, ca. 2 timer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (forambulant) (4)



Dagen før jeg skulle opereres, ventede jeg sammenlagt 6 timer for en 30 minutters samtale.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Det er acceptabelt, at der er ventetid, men der går jo næsten en hel skole- og arbejdsdag, når man bor udenfor amtet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Man venter altid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Ventetid: 2 timer. Lægen bliver kaldt ud flere gange under samtalen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



Nogle gange har der været ventetid p.g.a. akutte patienter.










Respondentens svar: Både og










Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Det er ikke sikkert, at han har haft journalen fra det udenamtslige sygehus, men det var helt okay.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *NN er yderst kompetent.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Havde indtryk af, at de ikke havde forberedt sig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Men lægen var meget træt og lagde sig nærmest ned i stolen af træthed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Ikke den sidste gang. Lægen skulle først hente billeder, og det er mit indtryk, at de ikke har læst journalen før man kommer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Hvis vedkommende er velforberedt, er der vel ingen grund til at skulle fortælle hele sygdomsforløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Havde læst hele min journal inden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Første besøg var fuldstændig uforberedt. Havde ikke de nyeste scanningsbilleder eller de seneste notater fra Rygambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Meget! NN var suveræn!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

-  *Mødte én læge, der kun var interesseret i at fortælle, hvor dygtig hun var til anatomi, hvilket ville være en by i Rusland, hvis ikke jeg kendte lidt til det igennem mit tidligere arbejde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)
-  *Jeg har været behandlet af samme læge siden 1988, og jeg har været glad for det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Dog ikke nok i forhold til mine tidligere lidelser, hvilket har indflydelse på min nuværende sygdom. Dette til trods - ros til NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Jeg kunne godt ønske, at de så papirerne igennem, inden man kom ind.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Den sidste læge, jeg har haft, lyttede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Lægen havde slet ikke set i min journal, da jeg kom. Virkede meget uinteressert i mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)
-  *Ja, når det var den samme kontaktlæge. Han var engageret!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Svært at bedømme, men det undrede mig, at hun undersøgte mine reflekser i mine knæ, m.v., da det var gjort mange gange de sidste par år.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)
-  *De havde fået tilsendt min journal fra et udenamtsligt hospital, men jeg blev alligevel spurgt om en del, de selv kunne læse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Første gang havde lægen ikke set journalen, så han vidste ikke, at der var scannet for nylig. Ellers alt ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)



Lægen var for ung og ikke færdiguddannet. Skulle spørge en ældre læge om råd.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)



Jeg følte, at étårskontrollen var spild af tid. Han ville jo slet ikke høre på, hvor dårligt jeg har det. Jeg havde forventet nogle guldkorn i min svære tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Manglede scanningsbilleder, men fandt dem dog senere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Første gang jeg var kom på M2, var de ikke særlig forberedte, og jeg mener, at det var helt forgæves, at jeg var der.










Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

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

-  *Jeg har ikke på noget tidspunkt følt mig, som bare endnu en patient.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Der blev lyttet til, hvad patienten sagde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Var blevet lovet, at der højst skulle gå to uger inden konsultationens svar på MR-scanning. Da jeg kom, vidste den nye læge ikke engang, at jeg var blevet MR-scannet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Meget venligt personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Kunne spørge og få vejledning. Føler mig helt tryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Mente bl.a., at reflekser kunne fremkaldes uden på tøjet!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Vedkommende læge. Spørger altid meget venligt til, hvordan jeg har haft det siden sidst.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Helt fint og oprigtigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Ja, men samtalen før operationen foregik i venteværelset. Der sad fem andre patienter. Ubehagelig oplevelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



De var allesammen søde og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Lyttede slet ikke. Viste kun tegn på, at han kedede sig. Havde travlt med at kigge på gamle røntgenbilleder og sin computer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Som bekendt, så ved læger bedst, at de glemmer at lytte. Måske hører de, men de glemmer at lytte.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Lægen var meget opmærksom på, hvad min sygdom gik ud på.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



De første 10-12 minutter af konsultationen i januar var sammen med en studerende, og hun lyttede. Det følte jeg ikke, at NN gjorde i 2005. Øjenlægerne lyttede også.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Havde en praktikant med. Generende kommunikation dem imellem. Følte mig udenfor.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Lægen beskæftigede sig kun med billederne. Talte meget ned til mig og var nærmest ligeglad med, hvad man sagde.










Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)

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

-  *Sidste gang jeg var der, fik jeg et knus af én af sygeplejerskerne, og dette fik mig til at føle mig som andet, end bare endnu en patient.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Ikke alle er lige gode, og desværre husker man kun de dårlige, som kommer til at præge besøget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Meget grundig vejledning efter samtale med læge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Meget kompetente - roser til NN.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Men det var som om, der var pladsmangel. Jeg skulle snakke med en narkoselæge, men samtalen foregik på sekretærens kontor!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Personalet var meget sødt og virkede professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *De genkendte patienten. De var engagerede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Under indlæggelsen var der dog for lidt tid til den enkelte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *De var meget velforberejede og havde mange gode oplysninger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

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



Ventetiden var generelt kort.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (forambulant) (4)



Disse var allerede foretaget i hjemkommunen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



God forklaring under MR-scanning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



Der har været forskellige udmeldinger fra lægerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Ingen ventetid ved MR-scanning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)



De planlagte undersøgelser var uden ventetid. De akutte undersøgelser medførte ventetid, men det var ok, når vi nu alligevel var der og havde afsat en hel dag.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Scanneren gik i stykker. Ventetiden på 1 time var forståelig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)



Nogen ventetid.










Respondentens svar: Både og










Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)

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

-  *Vi manglede informationer om eftervirkninger af narkosen og operationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Ikke ved det efterfølgende telefoninterview, hvor jeg bad om kontakt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Én af de tre læger var meget fin, og én var en absolut negativ oplevelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Efter første besøg følte jeg mig usikker på, hvor meget fysisk aktivitet jeg måtte udføre efterfølgende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg har altid fået en omhyggelig information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Helt optimalt! Specielt er det fint, at man som patient har en kontaktsygeplejerske, som man kan ringe til og stille spørgsmål. Super idé!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Nej, og jeg går stadig og venter på et svar, som jeg synes, er vigtigt for mig. Jeg har ringet, men det hjælper ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Meget utilfredsstillende, at samtale med kirurgen foregik i venteværelset. Fik ikke spurgt om dét, jeg gerne ville.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Lægen fortalte mig som det første, at man kunne blive lam fra halsen og ned. Det var ikke konstruktivt, blot angstfremkaldende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst

-  *Jeg manglede info om, hvad operationen ville betyde for mig.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Ingen kan fortælle mig, hvor lang ventetid der er på svar. Meget belastende. Alt skal snakkes om på en konference. Når man har smerter, vil man gerne have svar.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Følte, at det var lidt spild af tid, fordi jeg ikke fik andet at vide end dét, jeg allerede vidste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Vores søn fejler noget, som lægerne ikke har set før, og derfor er det forståeligt nok svært nogle gange at få svar på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Til dels. Efterbehandlingen fortalte man ikke noget om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Fik hurtigt konkluderet, at tidligere scanninger i forhold til symptomer ikke er brugbare og fik en henvisning til en ny. Men man har fornemmelsen af en ekstrem travlhed, og man føler sig lidt forkert, hvis man spørger for meget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Vi har måttet rykke mange gange for at få svar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Følgerne af sygdommen blev først klare for mig, da jeg kontaktede en anden med en lignende sygdom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Ingen ved noget om sygdommen. Pigerne er søde og flinke.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Meget hastige beslutninger uden drøftelse af bivirkninger og konsekvenser. Er usikker på, hvad der venter. Er der risiko for fejl under operationen. Er bange for at dø eller blive tetraplegiker.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Lægen sagde, at de to små diskusprolapser ikke kunne gøre så ondt, og at jeg bare skulle tilbage til verdenssamfundet igen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Mangler at få en ny tid tre måneder efter. Endnu ikke modtaget 2½ måned efter seneste besøg.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

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



Talte kun med lægen derom.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Den ene gik ind for operation - den anden synes ikke, det var en god ide.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Jeg har kun været i kontakt med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Har altid talt med den samme læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



Stor uenighed blandt to af lægerne og stor uenighed i forhold til Rygmambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Ingen kontakt til andre end lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Har kun talt med én person.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Men det er nok fordi, jeg ikke forstår det eller ikke vil forstå det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



Men jeg vil gerne have en ny tid til min undersøgelse.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (forambulant) (4)



Talte kun med én.

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

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Talte kun med én læge.

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

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)



Jeg har ikke talt med forskellige.

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

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)











Det var der vel, men det uafklarede spørgsmål fyldte mit sind.

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

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Da den åbenbart irrelevante operation blev aflyst, fik jeg ingen besked om, hvad behandlingen så ville bestå af. Jeg kan kun takke min egen læge for, at jeg idag har det bedre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Kontaktlægen ændrede udsagn undervejs i forløbet og ringede ikke tilbage på trods af, at jeg ringede og bad om det med 4 dages mellemrum.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *2. og 3. læge opvejede det første meget dårlige indtryk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg har kun været til forundersøgelse, og der går meget lang tid fra man bliver henvist til jer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Den administrativt lidt sløve behandling af skriftligt materiale - såsom indlæggelsestidspunkter, lægesvar, m.v. - som jeg selv har skullet ringe og rykke for flere gange. Rent fagligt: ja.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *For lang tid fra undersøgelse til indlæggelse (1½ måned).*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Ja, men mangler at få en operationsdato, hvilket, i mit tilfælde, har taget noget tid at nå hertil.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *P.g.a. komplikationer efter operationen afventer jeg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Lang ventetid på svar.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Ingen behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)



FULDSTÆNDIG UACCEPTABELT, at henvisning ikke - efter gentagne telefonsamtaler og lovning herpå - er sendt. EN MÅNED efter konsultation i ambulatoriet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Første gang var vi tilfredse. Anden gang følte vi ikke, at vi fik noget svar udover et meget ligegyldigt ét pr. brev.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Der går for lang tid, inden der sker noget.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



For lang ventetid på undersøgelsesernes svar. Har snart ventet i 2 måneder, selvom jeg har rykket for svar. Har ikke hørt noget endnu.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Jeg havde ingen alternativer. Selvfølgelig er jeg glad for, at NN reddede mit syn, men det er jo heldigvis hans håndværk. Så jeg kan ikke være utilfreds med operationen, men intet er som før.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Glad for hurtig behandling af sagen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Dårlig oplevelse med lægen. Nedværdigende undersøgelse.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Ventetiden er for lang før operationen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)



*Jeg sagde på M2, at jeg var ved at miste synet på venstre øje, men jeg skulle bare tage til
øjelæge. Jeg sagde også, at jeg havde ondt i hovedet.*








Respondentens svar: Både og




Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

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

-  *Tror ikke, at journalerne har været skrevet fra det udenamtslige sygehus til Århus og omvendt. Derfor blev det udenamtslige sygehus ved med at skrive, at vi skulle komme til kontrolsamtale. Dette sagde vi fra til, indtil vi ikke skal mere hos jer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Egen læge måtte adskillige gange rykke for svar.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Kontakten imellem de to hospitaler, min søn er tilknyttet, er ikke god.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Jeg kontakter selv Århus Sygehus, når mit helbred ikke er ok. Det er en aftale, jeg har med den overlæge, der er tilknyttet mig. Min egen praktiserende læge får kun tilsendt min journal.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Min læge ved ikke noget. Ingen information.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Det har taget for lang tid for ingenting. De har ikke holdt, hvad de lovede. Fik ikke en tid indenfor de lovede 4-8 uger, selvom jeg har fortalt, at jeg kan miste mit job. Havde jeg vidst dette, kunne jeg havde været opereret for 4 måneder siden på et andet hospital.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Da jeg skulle til kontrol, blev det i første omgang fastsat til en dato, inden jeg var blevet scannet. Jeg måtte selv kontakte ambulatoriet og spørge, om det ikke var mere rigtigt, at kontrolbesøget lå efter scanningen, hvilket det derefter blev rettet til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

-  *Min egen praktiserende læge har ikke haft noget med mit sygdomsforløb at gøre, efter han henviste mig til Århus. Han får dog oplysninger om, hvad der sker i forhold til min sygdom.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Nu en måned efter sidste besøg i røntgen har min egen læge ikke fået besked endnu.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Min læge ved ikke ret meget om min sygdom. Det er ikke negativt ment.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Blev opereret i januar - min egen læge har endnu ikke fået noget at vide fra ambulatoriet.
Til kontrol på Rygambulatoriet havde lægen ikke de sidste papirer på mine undersøgelser. Som patient er det utilfredsstillende, at man selv skal fortælle om og have overblikket over behandlingen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Ingen besøg ved egen læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Første henvisning fra egen læge blev væk, eller også havde hospitalet ikke modtaget den.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Der har overhovedet ikke været opfølgning fra nogen steder.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Der gik et godt stykke tid, inden min egen læge fik besked.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Lægen havde ikke fået svar på MR-scanningen efter en måned.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Fordi der gik 3 måneder fra besøg hos egen læge, til jeg fik en tid hos jer. Det er alt for lang tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Der er så mange eksperter tilknyttet, at jeg ville ønske, at de havde talt sammen før, under og efter den store operation. Det var jo min øjenlæge, der henviste mig til jer akut, og NN reddede lykkeligvis mit syn, men intet er normalt mere i mit hoved efter operationen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Ingen opfølgning fra egen læge. Dvs. jeg ved ikke, om der er kontakt mellem egen læge og afdelingen.








Respondentens svar: Nej










Alder: 40-59 år











Køn: Mand


Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

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

-  *Venlighed, service og ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)
-  *Stor grad af omsorg og respekt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *De glemte at henvise mig, som lovet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *God behandling. Søde og rare. Dog er det ikke let at komme igennem pr. telefon (kl. 10-12).*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)
-  *Vi har kun mødt dygtige, flinke og interesserede mennesker på Neurokirurgisk Ambulatorium.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Taler med den samme læge hver gang. Jeg får ordentlig forklaring, og alle er meget hjælpsomme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Det tager for lang tid at få skrevet journalen og komme videre i systemet. Det er hårdt, når man er tilknyttet to hospitaler.
Kritikken er ikke kun rettet imod Neurokirurgisk Ambulatorium, men hele systemet. Vi har en dreng, der både er tilknyttet Neurokirurgisk Ambulatorium og Skejby, og vi har talrige gange oplevet, at det ene hospital ikke ved, hvad det andet laver, og som forældre bliver man nødt til at være tovholder. F.eks. er vores dreng blevet MR-scannet i narkose, fordi Skejby ikke vidste, at der lå helt nye billeder på Kommunehospitalet.
Kommunehospitalet mente, at han skulle opereres, og Skejby vidste ingenting om en eventuel operation og mente, at behandlingen gik godt.
Alle de meget utrygge ting vi har oplevet, ville kunne afhjælpes med en elektronisk patientjournal. Jo før, jo bedre. Det vil kunne give et velovervejet behandlingstilbud, hvor hospitaler let kunne få overblik over, hvad andre hospitaler gør.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

-  *Det var meget rart at komme der, men jeg synes ikke, at lægerne skal arbejde så meget, at de ikke kan holde sig vågne til en samtale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Efter 2 år kommer jeg ind igen og træffer den samme læge, som første gang jeg kom, og han kunne huske mig. Det er flot.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg er kommet i ambulatoriet igennem de sidste 15 år. Jeg kender personalet, og de ved, hvem jeg er, og hvad jeg skal have.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Får altid en god behandling og den tid, vi har brug for. Personalet kan kende patienten og alle er positive og smilende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Jeg er utilfreds med bezinpengene. For lidt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Når man har en kontaktlæge, må man kunne stole på ham. Jeg ved, at læge ikke står til min disposition, når det passer mig, men når man beder om, at han kontakter mig, for at jeg kan få nogle udtalelser på plads, forventer jeg en tilbagemelding. Har stadig ikke hørt fra ham.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg synes, jeg fik en god behandling - både hos lægen og i Informationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Det fungerede. Lægen gjorde brug af en anden læges kompetencer. Fik en venlig, varm, omsorgsfuld og forstående behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Kommer altid ind før tiden. Lægerne og sygeplejerskerne er venlige og forberedte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)


-  *Ingen ventetid. Kun samtaler med få personer. Jeg misforstod første læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Uoplyst Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Ville godt give fem stjerner, men da ventetiden var knap en time, synes jeg, at fire stjerner er passende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Igennem mit lange sygdomsforløb er NK det bedste sted at være indlagt rent fagligt og menneskeligt. Det er min erfaring ud fra ophold på 5-10 sygehuse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Mit eneste negative indtryk var, da jeg i sin tid blev indkaldt via et brev om, at der var fundet forandringer i nakken. En anden afdeling havde ordineret røntgen af nakken. Havde ikke forventet en indkaldelse til NK. Brevet kom en fredag uden mulighed for kontakt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Jeg havde lidt en følelse af at blive betragtet som en hypokonder, indtil man fik svar fra scanningen, og det kunne ses, at det var galt i ryggen. Men derefter var det ok.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Har virket professionelt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Fremragende omsorgsfuld rådgivning.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Der mangler parkeringspladser, men det ved vi godt, at der ikke kan gøres noget ved!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Den manglende kommunikation imellem to afdelinger gav ventetid, da jeg mødte til undersøgelse. Ambulatoriet var i tvivl, om de kunne lave den pågældende undersøgelse p.g.a. min anden igangværende behandling. Det burde de have undersøgt inden de indkaldte mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

 *Jeg er ovenud tilfreds med måden, hvorpå jeg blev modtaget og behandlet. Der er tid til samtale og svar på mine spørgsmål. Jeg fik også set mine billeder og med en forklaring, jeg forstod.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand


Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)

 *For lang ventetid fra henvisning til undersøgelse. Ca. 2 måneder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)

 *Fordi det samlede resultat er godt, men det overskygger ikke det første meget negative besøg. Jeg fik stor hjælp af lægen på Rygambulatoriet - stor, stor ros til ham.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)

 *Selve forundersøgelsen og behandlingen må betegnes som særdeles god, men forløbet efter behandlingen er helt uacceptabelt. Der er ingen mulighed for genoptræning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde


Diagnose: Hoved (forambulant) (4)

 *Professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand


Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

 *Der er altid godt styr på det hele.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

 *Eneste lille minus var, at jeg efter operationen skulle afvente to telefonopkald. Det ene måtte jeg selv ringe til ambulatoriet og rykke for!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til
behandling) (2)

 *Har fået en god behandling de få gange, vi har været i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

 *Tiderne blev overholdt. God omsorg ved modtagelsen. Flink personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)

 *Jeg fik lov til at blive undersøgt akut p.g.a. egen mistanke om medfødt lidelse. Blev undersøgt grundigt og fik god information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Jeg fik hurtigt undersøgelse og behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Utrolig god behandling fra læger og plejepersonale. Rigtig god oplevelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Meget god information fra både NN og plejepersonalet. Jeg følte mig tryk og velinformeret.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Har fået en rigtig god modtagelse i ambulatoriet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Fik en fin behandling. Tid til samtale med lægen uden jag.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Lægen kontaktede på et tidspunkt overlægen, hvilket jeg gerne havde overværet, men det lod sig ikke gøre. Efter samtalen med overlægen kunne jeg prøve nogle tabletter, men styrke og bivirkninger kunne lægen ikke sige noget om, da hun var neurokirurg. Dét skulle neurologerne ordne.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)



Jeg fik et godt indtryk af afdelingen, men ventetiden er alt for lang - både vedrørende undersøgelse og operation. Jeg er derfor sendt videre til et andet sygehus.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Den måde mine pårørende og jeg er blevet mødt på, talt til og spurgt til vores helbred på kunne ikke være bedre. Faglig dygtighed og venlighed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Personalet var yderst venligt, men lidt hektisk.











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)











Alder: 40-59 år










Køn: Kvinde









Diagnose: Hoved (forambulant) (4)












-  *Fordi jeg overordnet er fint tilfreds. Efter min operation om 20 dage håber jeg at kunne give fem stjerner for et sublimt indtryk! P.t. vil jeg gerne give fem stjerner, men den administrative del trækker ned i min vurdering.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Fordi der blev taget hånd om os forældre, og vi var ikke bare et nummer. Vi blev informeret virkelig godt i forhold til vores søns operation.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Har fået en god behandling af både læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Fordi jeg ikke har oplevet problemer med ambulatoriet. Synes dog, at der gik lang tid fra en samtale, og til man modtog en ny indkaldelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Har ikke fået tilbagemelding om min videre behandling i 2 måneder.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Synes, det er godt, at de taler til én med interesse og lytter. De er flinke og glade.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Fordi jeg ikke har noget at udsætte på NK, men de kunne lære lidt af Rheumatologisk Ambulatorium, som fungerer til UG. Man går derfra og ved, hvad der skal ske med én.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Jeg blev godt modtaget. Kort ventetid. En utrolig flink læge, der gav sig tid til at tale, forklare og ikke mindst høre og besvare mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Jeg er meget tilfreds med min behandling. Alle har været søde og rare og har en fin ekspertise og er professionelle. Alt i alt en god oplevelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *De havde fået fem stjerner, hvis ikke de havde lukket rygerummet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst









-  *Man følte, at der blev taget hånd om én, og man var ikke blot et nummer i rækken.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Fordi der var lidt forvirring om, hvilket lokale der var frit til en samtale. Men det er jo småting.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Fordi jeg føler mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Fordi jeg faktisk var overvældet over den modtagelse, jeg fik. Alle var velforberejdede på, at det netop var mig, det handlede om. Alle gav informationer, så der knapt var spørgsmål tilovers. Jeg har aldrig før mødt så megen imødekommenhed i sundhedsvæsenet!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Journalen skal hurtigst muligt sendes til patienten, dennes egen læge og andre, der er en del af forløbet. Det er frustrerende, at egen læge ikke ved noget.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Fordi det generelt har været en god oplevelse. Seneste kontrol var ikke god - lægen forstod mig ikke, og jeg forstod ikke ham p.g.a. en sprogbarriere. Det er sket før.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Fordi der ingen ventetid har været.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Fordi man bliver behandlet godt og venligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Alt i alt en god behandling, trods ventetid. Generelt for lang ventetid på operation, ca. 4 måneder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Jeg blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)






-  *Meget tilfreds. Har altid fået en god behandling. Har været tryk ved at komme der, og jeg har været under fast kontrol hele tiden. Det er dejligt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Det som trækker ned er, at der gik 4 dage, inden jeg blev behandlet med andet end piller. Ellers er jeg godt tilfreds og er kommet mig godt efter operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *De ledende læger var meget behagelige, og jeg tror, det smittede af på det øvrige personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Der har ingen ventetid været. Kompetent personale. Jeg har ikke fået udleveret et kort med navn på en person, jeg kan kontakte, men jeg har også haft den samme læge i 10 år. Siden da har jeg haft et nummer til hospitalet, hvorfra jeg bliver stillet om til det rette sted, hvilket er godt nok for mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Virker fortravlede.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Ingen nævneværdig ventetid. God information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Har kun mødt flinke og imødekommende sekretærer, og en flink og velforberedt læge, som var nem at tale med om sygdommen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Jeg blev opereret i ryggen, men kunne ikke få en elektrisk seng. Jeg fik én af de gamle, så jeg kunne ikke regulere ryggen. Det var meget ubehageligt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Venlig modtagelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Yderst tilfreds med forløbet hos NN. Hvordan Neurokirurgisk Ambulatorium ellers fungerer, er ikke til at svare på.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)


-  *Alle var meget behjælpelige, havde god tid. Ikke én var sur eller kort for hovedet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *God idé: det kan være psykisk belastende at vente på brevet med indkaldelsen til rutinescanning og undersøgelse, man kunne derfor aftale, at brevet kommer på en bestemt dato eller i en bestemt uge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Jeg havde en aftale og blev godt betjent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Har en fornemmelse af generel underbemanding i sygehusvæsenet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg synes, undersøgelsen gik nemt og uden ventetid.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Lægen fortalte som det første, at man kunne blive lam fra halsen og ned. Det var ikke konstruktivt - blot angstfremkaldende. Det overskyggede alle andre indtryk i flere måneder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *Da der skulle tages stilling til, om det var muligt at operere mig eller ej, manglede der en scanning, som jeg skulle have lavet i min hjemkommune. Dette har medført en ventetid på 6 måneder. Jeg synes, det er lang tid at vente på svar på, om man kan opereres eller ej.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Fordi mit besøg var ét af de bedste i forbindelse med sygehusbesøg. Lægen lyttede virkelig til, hvad jeg sagde, og han kommenterede det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Meget irriterende med ventetid. Først ventetid på at komme til undersøgelse, så ventetid på svar. Der er ventetid igen, hvis man skal til flere undersøgelser. Lægen SKAL virke interesseret i dét, patienten siger. Det er hans job. Jeg har ikke selv ønsket at blive syg!!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

-  *Ventetiden kunne nedsættes. Venteværelset kunne være bedre.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Rigtig gode sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *P.g.a. ventetid til MR-scanning. Man skal vente i flere måneder efter en skade.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg blev godt modtaget.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *P.g.a. ventetiden og fejl i papirerne, som lægen burde vide, da han så de rette oplysninger i andre papirer. Lægen havde travlt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Altid venligt og smilende personale. Meget dygtige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Det er træls at bo så langt væk fra Århus Kommunehospital, når jeg skal til specielle undersøgelser, som helst skal foretages dér. Så går der let en forsømmelsesdag til skolen. Hvis billederne tages på det lokale sygehus, er kvaliteten ofte ikke god nok, så det dur ikke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Blev varmt modtaget af Informationens personale. Lægen virkede flink, men var lidt nedladende eller usikker. Undersøgelsen af mig hang ikke sammen. Gik lidt forstemt efter besøget hos den unge kvindelige læge.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA (forambulant-afsluttet) (1)
-  *Hvis patienten beder om noget, som personen ved hjælper, så skal de give det. De er søde og de lytter nogen gange.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)

-  *Relevant og faglig viden.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Ikke lang ventetid. God behandling. Så ingen klager - kun ros.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Personalet virker meget kompetent, men hospitalet virker lidt nedslidt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *En fantastisk dejlig læge. God samtale. Fin vejledning i den videre behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Fordi personalet og lægerne er rare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *P.g.a. den høje faglighed og den korte ventetid, samt at der bliver ringet til os, så vi kan komme ind på et afbud.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *God og omhyggelig undersøgelse. God information.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *God læge. Andet har vi patienter ikke brug for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Der var ingen problemer med noget, og lægen var meget flink.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *For lidt tid. Lægen var ikke forberedt. Arbejder lægerne på akkord?*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Uoplyst
-  *2 timers ventetid før konsultation.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)

-  *Synes, det var et dejligt personale, som altid var opmærksomt. Især dem på sengeafdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (forambulant) (4)
-  *Nogle af lægerne var meget arrogante og 'glemte' at præsentere sig. De var kun interesserede i min lidelse. Sygeplejerskerne var enestående.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Kompetente læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Ingen kaffe i ventetiden. Man har kørt længe - det er dårligt. Var til kontrol i oktober og har endnu ikke fået besked derfra - meget dårligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Var til undersøgelse af min nakke og har intet hørt siden.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)
-  *Jeg blev udskrevet for tidligt. Var blevet lovet, at jeg skulle være indlagt i 3 dage efter operationen, men allerede dagen efter truede man med at sende mig hjem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Med tanke på at gå med voldsomme daglige smerter og lang ventetid på scanning, er det decideret elendig service, at henvisningen til MR-scanning ligger mere end en måned på afdelingen uden at blive sendt. Derudover er det nærmest umuligt at få mulighed for at snakke med lægen.*
Opsummering: dygtig læge, besøg præget af stor travlhed, håbløs forvaltning af henvisning.
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Første gang var vi tilfredse. Anden gang blev han ikke undersøgt ordentligt. Vi bad om også at få scannet ryggen, men blev afvist. Vi har ikke kunnet få svar på undersøgelsen. Selvom de lovede at ringe, gjorde de det ikke.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

-  *Meget dygtige og troværdige læger. Meget venligt plejepersonale. Ujævn standard hos sygeplejerskerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Manglende kontaktkort.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Læge og personale behandlede én pænt. De var gode til at informere én. Det er kun svartiden, jeg er utilfreds med. Når man går med store smerter, er det en svær ventetid. Man vil jo gerne vide, om man skal leve med mange smerter resten af livet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Det er ikke personalets fejl, hvis der er ventetid og hvis der ikke bliver underrettet. Godt nok.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Hoved (kontrol) (5)
-  *Ingen samtale med narkoselæge som lovet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Jeg synes, at alle var meget informative og velforberedte.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *God information om min sygdom og behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde Diagnose: Ryg K (kontrol) (3)
-  *Ingen ventetid. Blev behandlet godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)
-  *Fint med ventetid, men det er ikke smart, at jeg skal til røntgen i Hobro, så på Kommunehospitalet og derefter i Randers. Men det er flinke folk alle steder.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)


 *Jeg synes, at de burde have undersøgt mine øjne hos deres øjenlæger, som også tjekkede dem sidste år. Så kunne NN høre fra dem, hvor dårligt mit syn er blevet. Det var godt, at sygeplejerskerne og hjælperne var meget søde, og det var godt, at NN reddede mit syn. Det er dårligt, at jeg skulle bruge 8 timer på en étårskontrol, når han kun var interesseret i at se, om jeg var i live, om øjnene sad i hovedet, og om jeg kunne se. Lige glad med, hvordan jeg har det, hvor unormalt mit hovede er, og hvor dårligt mit skrå/dobbeltsyn er blevet!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)


 *Det var en god og sammenhængende procedure, og det virkede som om, der var en plan. Ingen hovsa. Jeg er dog ikke tilfreds med Amtets håndtering af min sag. Jeg er bare en sag. Selvom jeg fik konstateret alvorlige forandringer, som skal opereres, blev jeg sendt til eget amts vurdering, før jeg blev videresendt til behandlende institution. Når man har frit sygehusvalg, burde dette ikke være nødvendigt. Blev unødvendigt forsinket i 2 måneder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

 *Ved alle besøg på Århus Sygehus har jeg fået en ualmindelig fin behandling. Alle er meget venlige. Man er i sikre hænder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)


 *Et godt og venligt ambulatorium. Kunne godt ønske en bedre kommunikation med praktiserende læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

 *Lægen var desværre direkte lige glad med én. At have en diskusprolaps er jo åbenbart ikke slemt idag og er en samlebandsoperation. Jeg ved godt, at man ved meget som læge, men han kunne godt tale pænt og ikke virke nedværdigende. Men det er jo nemmere bare at sige: 'Smut tilbage til verdenssamfundet'.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg FA
(forambulant-afsluttet) (1)


 *Det er første gang, jeg ikke har ventet i over 10 minutter.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)

 *Det har været meget rart at snakke med dén læge, der opererede mig i 2003, hver gang jeg har været til kontrol.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Rolige omgivelser. Imødekommende. Gode forklaringer Man er altid velkommen til at ringe, hvis der er noget, eller man er i tvivl. Glade og venlige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)



Meget imødekommende og gode til at forklare.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Vi har fået en god behandling og er blevet taget alvorligt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Uoplyst



Har kun talt med en læge i ca. 10 minutter, og han forlader hospitalet.

Jeg har været plaget af nogle skavanker i 2½ år og er sendt fra den ene afdeling til den anden hver gang med 3-3½ måneders ventetid. Nu var jeg så sløj, at jeg så frem til et resultat, så jeg ringede til et nummer, jeg fik af sygehuset. Der fik jeg valget imellem et udenamtsligt hospital indenfor 2 måneder eller hos Privatlægerne i Århus, som jeg selvfølgelig valgte. Jeg blev hurtigt scannet, og det blev sagt, at billederne ville blive sendt til hospitalet. Efter nogen ventetid blev jeg kaldt til møde. Jeg mødte op på dagen, og det første der skete var, at jeg blev skoset, fordi jeg havde valgt privatlægen. Så blev jeg spurgt, om jeg havde billederne med. Det, synes jeg, var mærkeligt, eftersom jeg havde fået besked om, at de ville sende dem til afdelingen. Lægen kunne intet se uden billederne, så jeg gik igen.

Efter 8 dages venten ringede jeg derind for at spørge, om de havde fundet billederne. Sekretæren spurgte, hvad jeg troede, jeg var, og jeg måtte ind i rækken af ventende. Jeg lagde røret uden et ord. Efter 14 dage kom der et brev til mig, som var dateret 10 dage forinden, hvori der stod, at lægen havde set mine billeder og de mærker han kunne se, fandt han ingen grund til at operere, og at han derfor betragtede sagen som afsluttet for hans afdeling.

Ingen undersøgelse og ingen spørger, hvordan smerterne udartede sig, og der var meget, som jeg ikke forstod.

Jeg kender flere, der er læger eller andet indenfor branchen, og én af dem lånte brevet med afslaget. Han kendte dén læge, som jeg havde talt med. Han lagde brevet foran ham og spurgte, om han var sikker på, at han var helt færdig med dén patient. Så da jeg kom hjem, lå der en ny indkaldelse, som jeg mødte op til. Vi havde en stille og rolig samtale om tingene - jeg blev undersøgt og fik forklaret, at han ikke kunne se så meget af billedet. Det var nødvendigt at lukke op, så han dér kunne se, hvad årsagen til mine smerter er og eventuelt fjerne dét, som ikke hører hjemme der.

Efter denne oplevelse er jeg meget urolig for den operation, men jeg har intet valg, for at leve på denne måde resten af mit liv, kan jeg ikke. Jeg skal på noget nyt, for denne læge rejser, og derfor er alt uvist.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Fik indkaldelse fra Århus Universitetshospital uden at have fået information fra et udenamtssygehus om hvorfor jeg skulle til Århus. Dvs. den MR-scanning jeg fik på et andet udenamtssygehus har jeg aldrig fået opfølgning på. Måtte søge oplysning hos egen læge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Ryg F (forambulant til behandling) (2)



Fordi der ikke er noget at udsætte på behandlingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hoved (kontrol) (5)