

Gynækologisk/Obstetrisk Amb.
Randers Centralsygehus

4. runde

Gynækologisk/Obstetrisk Amb.

Randers Centralsygehus

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

September 2006

Bestillingsnr. 723

Indhold

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

Resultaterne

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

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

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

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

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

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

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket 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, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

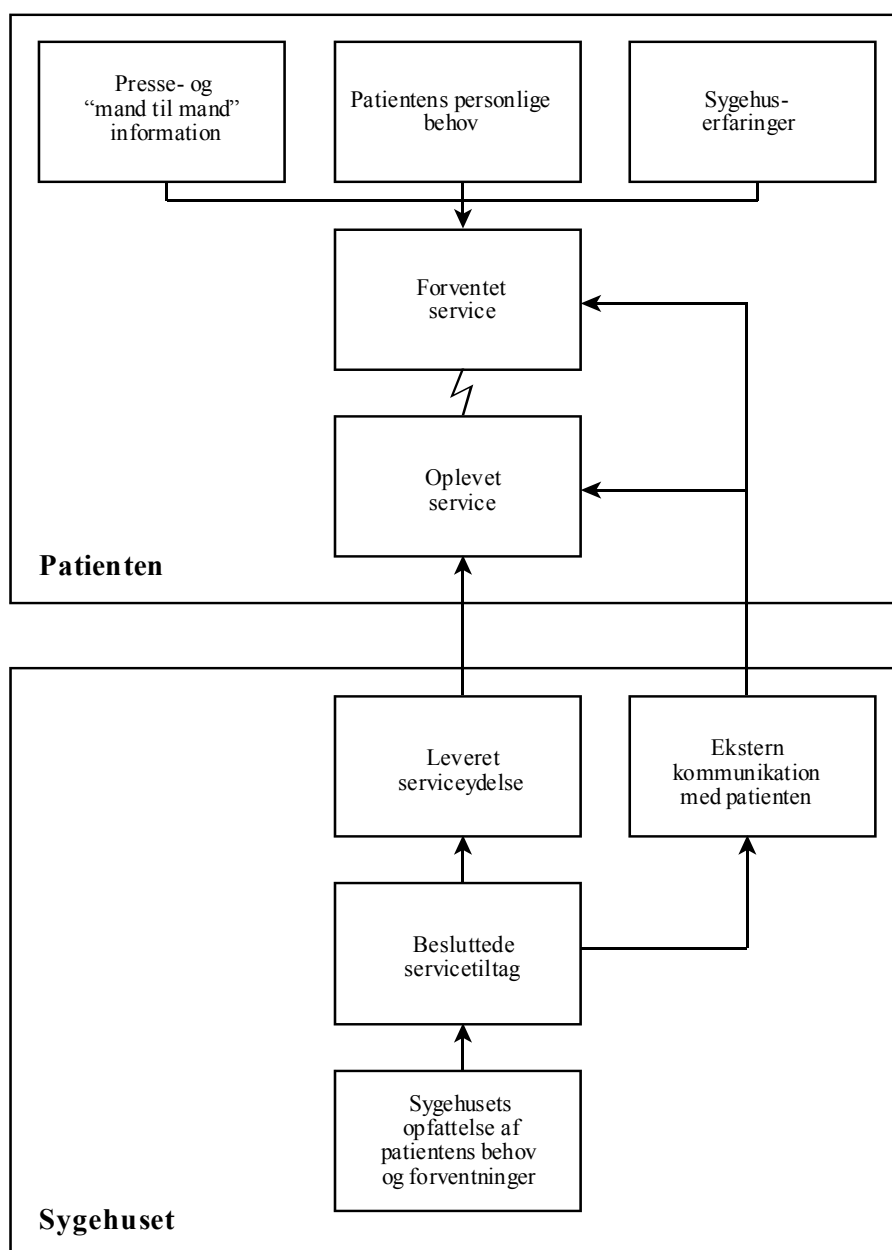
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

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

Afdelingens speciale	Gynækologi/obstetrik
Antal indlagte	4.127
Heraf akut indlagte	3.280
Heraf planlagte	847
Gennemsnitligt antal sengedage	2,7
Belægningsprocent	86,3
Antal senge	36
Enestuer	17
Tomandsstuer	9
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	18.322
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	19
Plejepersonalestillinger	72
Lægeseekretærstillinger	9,9
Samlet budgetramme	33,6
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale

Afdelingen er en almen gynækologisk og obstetrisk afdeling som behandlingsmæssigt dækker langt de fleste områder inden for specialet. Afdelingen har et tæt samarbejde med Skejby Sygehus og med Brødstrup Sygehus. Desuden har vi samarbejde med Århus Universitet om forskningsprojekter og – opgaver.

Vi er optaget af kvalitetsudvikling og det hensigtsmæssige patientforløb og i den forbindelse er afdelingen netop ved at etablere en ”akutstue” således at den akutte patient får så effektivt og godt forløb som muligt, til gavn for både patient, praktiserende læge og personale.

Afdelinger

- Fødeafdelingen havde i 2005 en lille stigning af fødsler og kom op på 2100 børn. Afdelingen har 8 fødestuer, som alle er moderne indrettet med mulighed for at den fødende og hendes mand kan opholde sig der en tid også efter fødslen. Flere af stuerne har fødekar, hvilket er meget efterspurgt.
- Jordemoderkonsultationerne ligger spredt i de 9 største omliggende byer, for at betjene lokalsamfundene ud fra nærhedsprincippet. Der tilbydes et bredt spektrum af forberedelseskurser til den vordende familie lige fra svømning og rygestop til decideret fødselsforberedelseskurser. Netop disse forberedelseskurser er prioriteret højt i afdelingen.
- Sengeafdeling har plads til 22 patienter som fordeler sig på følgende patientgrupper
 - Gynækologiske patienter
 - Svangre patienter
 - Barsels patienter

Der gøres et stort arbejde for at patienterne ser så få personaler som muligt, derfor bliver alle patienter, som indlægges mere end et døgn tildelt en til to kontaktlæger. Sygeplejerskerne arbejder efter tildelt patientpleje princippet, hvilket gør at antallet af personalekontakter reduceres for patienten.

- Ambulatorium
 - Gynækologisk – almene gynækologiske problemstillinger
 - Obstetrisk – obstetriske komplikationer, i form af tvillinger, svangerskabsforgiftning, truende for tidlig fødsel, forhøjet blodtryk m.m.
 - Ultralyd – varetager scanningen af gravide i form af nakkefoldsscanninger, misdannelsesscanninger og vægtscanninger m.m. Afsnittet udfører også moderkageprøver og fostervandsprøver
 - Urogynækologisk – kvinder som har svært ved at holde på urinen
 - Cancer – vi undersøger og opererer for forskellige former for underlivskræft
 - Endometriose – undersøgelse og behandling for underlivssmerter

- Sexologiambulatorium – par og enlige som har seksuelle problemer
- Amme og akupunkturambulatorium – gravide som har voldsom kvalme i starten af graviditeten og nybakte mødre med ammeproblemer, som kræver mere tid end den sundhedsplejerskerne kan tilbyde
- Fertilitetsbehandling – tilbud til par som ikke selv kan få børn. Behandlingen kan være insemination og ægtransplantation

Grenå: her er der flere gange om ugen et ambulatorium, som betjenes af lægerne fra Randers. Desuden er der en dagkirurgisk funktion 1 dag hver anden uge.

Kirurgi	Afdelingen har en effektiv og velfungerende kirurgisk funktion og amtets venteliste garanti kan overholdes. I 2005 havde vi 2178 operationer og 767 indgreb på dagkirurgisk afdeling. I Grenå havde vi 267 dagkirurgiske indgreb. <ul style="list-style-type: none"> • Operationsafdeling • Dagkirurgiskafdeling
Udvikling	Sygehusets store udviklingsprojekt ”den elektroniske patientjournal” (EPJ) er naturligvis også et stort projekt i gynækologisk/obstetrisk afdeling. Der kommer løbende nye opgaver og moduler som skal læres og implementeres. Afdelingen har i den forbindelse fungeret som amtets testafdeling for rekvisition/svarmodulet. Afdelingen arbejder på at blive ”spædbarns venligt” sygehus, det er en akkrediteringsproces som ender med en godkendelse fra Videncenter om amning. Accelererede patientforløb er tiltag som bruges på mange sygehuse også her i Randers og det gennemføres på udvalgte patientkategorier med stor succes.
Interne samarbejdspartnere	Vi har et naturligt og tæt samarbejde med neonatalafdelingen, operationsafdelingen og hotellet. Desuden har vi et rigtigt godt samarbejde med fysioterapeuterne i relation til vores patienter med bækkenbundsproblemer og ved smertetilstande.
Ledelsen	Afdelingsledelsen består af ledende overlæge Astrid Højgaard, chefjordemoder Sidsel Arnfred og oversygeplejerske Nina Søndergaard.
Personale	Der er ansat 118 personaler i afdelingen som fordeler sig på, sekretærer, social og sundhedsassistenter, læger, sygeplejersker, jordemødre, sexolog, serviceassistenter og sygehjælpere.
Uddannelse	Afdelingen er uddannelsessted for alle faggrupper inden for specialet. Det drejer sig om jordemødre, sygeplejersker, sekretærer og læger. Inden for alle grupper er der udarbejdet uddannelsesplaner og uddannelse af vores studerende prioriteres højt. Der foregår meget undervisning i afdelingen til alles nytte. Afdelingen har et godt ry som uddannelsessted. Afdelingen har modtaget en pris som godt uddannelsessted.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	20.03.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	399	
Indkomne svar	235	
Svarprocent	58,9	
Tidligere målinger	april 2002 - 212 Svar april 2000 - 166 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	871	235
	%	%
Alder		
0-18 år	1,1	0,4
19-39 år	91,4	83,3
40-59 år	7,0	12,8
60-69 år	0,3	2,6
70-79 år	0,1	0,9
80 år eller mere	0,0	0,0
Køn		
Mand	0,0	0,0
Kvinde	100,0	100,0
Diagnose		
Svangre (1)	84,7	72,8
Sterilitas (2)	9,4	12,3
Methoragi (3)	5,9	14,9

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

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

Tolkning af svarprocenten

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

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

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

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

Repræsentativiteten

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

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

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

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

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

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

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

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

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Antal	Forrige	Seneste	
	166	212	235	8.399
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	30,9	37,6	11,6	22,2
2-3 besøg	40,1	40,0	48,5	31,4
4-9 besøg	24,1	17,6	31,3	32,1
Mere end 9 besøg	4,9	4,9	8,6	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	38,0	20,9	15,9	38,7
Nej	62,0	79,1	84,1	61,3
Alder				
0-18 år	3,0	0,5	0,4	9,4
19-39 år	44,0	74,4	83,3	19,3
40-59 år	35,5	19,4	12,8	32,0
60-69 år	7,2	2,8	2,6	18,3
70-79 år	8,4	2,4	0,9	14,7
80 år eller mere	1,8	0,5	0,0	6,4
Køn				
Mand	0,0	0,5	0,0	46,3
Kvinde	100,0	99,5	100,0	53,7
Bopæl				
Indenamtspatienter	97,6	96,7	93,6	89,2
Udenamtspatienter	2,4	3,3	6,4	10,8
Modersmål				
Dansk	96,9	93,3	97,4	95,9
Ikke dansk	3,1	6,7	2,6	4,1
Søgt information				
Har søgt information	25,2	39,9	52,1	37,9
Har ikke søgt information	74,8	60,1	47,9	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	97,6	98,6	99,6	88,8
Pårørende	2,4	1,4	0,4	11,2

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

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

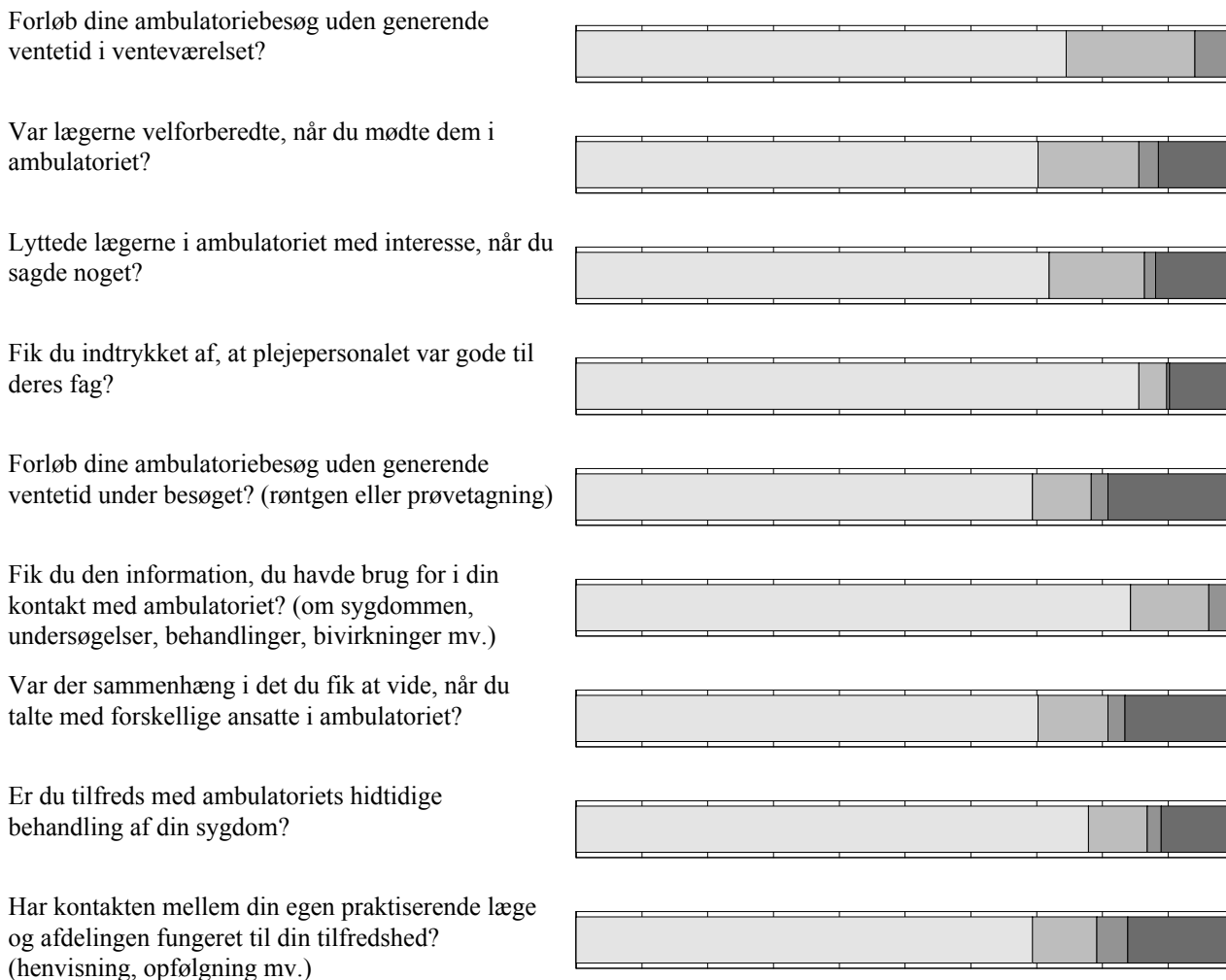
Forskel på patienterne?

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

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus, Maj 2006**

Spørgsmål (svar i procent
af 235 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

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

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

Svar på centrale spørgsmål

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

Andet kan have betydning for den enkelte

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

Patienternes svar

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

Kommentarer til spørgsmålene

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

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på
Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	166	212			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	24,8	26,7	24,9	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	20,2	15,7	20,7	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	16,5	16,3	18,4	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	7,6	4,4	5,2	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	20,0	13,0	14,2	22,5	10,4	46,4
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	23,5	17,3	15,0	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	19,9	12,5	15,8	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	18,0	10,5	12,4	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	14,6	18,1	17,3	24,8	9,1	45,0

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

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

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

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
Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	166	206	233	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	38,6	34,5	39,9	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	50,6	52,9	50,2	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	9,6	12,1	8,2	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	1,2	0,5	1,7	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	47	45	37	33	28	10
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	46,8	46,7	48,6	48,5	17,9	60,0
Under 30 minutter	44,7	48,9	43,2	42,4	67,9	40,0
Mellem 30 og 60 minutter	8,5	4,4	5,4	9,1	10,7	0,0
Over 60 minutter	0,0	0,0	2,7	0,0	3,6	0,0

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**Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	111	125	167	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	15,3	28,0	21,0	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	65,8	60,0	59,9	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	18,9	12,0	19,2	26,7	4,5	69,7

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	108	125	188	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	18,5	11,2	12,8	22,0	2,3	51,9
Nej	81,5	88,8	87,2	78,0	97,7	48,1

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	210	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	21,4	-	-	-
Nej	-	-	78,6	-	-	-

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 lægelege 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 Gynækologisk/Obstetrisk Amb., Randers Centralsygehus

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	165	209	233			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	24,8	20,1	23,2	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	58,2	68,9	68,2	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	15,2	9,1	7,7	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	1,2	1,4	0,4	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	0,6	0,5	0,4	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	17,0	11,0	8,6	14,5	4,3	27,2

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

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

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

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



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	80,8	7,7	11,5	26
	2-3 besøg	81,3	14,3	4,5	112
	4-9 besøg	74,0	21,9	4,1	73
	Mere end 9 besøg	45,0	50,0	5,0	20
Ugedag	Mandag	76,6	21,3	2,1	47
	Tirsdag	77,8	20,0	2,2	45
	Onsdag	67,6	29,7	2,7	37
	Torsdag	81,8	9,1	9,1	33
	Fredag	66,7	23,3	10,0	30
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Tidligere indlagt	Ja	59,5	32,4	8,1	37
	Nej	77,8	17,5	4,6	194
Søgt information	Har søgt information	72,3	23,2	4,5	112
	Har ikke søgt information	74,3	19,8	5,9	101
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	75,0	19,8	5,2	232
Bopæl	Indenamtspatienter	73,9	20,6	5,5	218
	Udenamtspatienter	93,3	6,7	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	73,6	20,7	5,7	193
	40-59 år	80,0	20,0	0,0	30
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	76,2	18,9	4,8	227
	Ikke dansk	20,0	60,0	20,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	74,9	19,9	5,2	231
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	75,1	19,5	5,3	169
	Sterilitas (2)	65,5	34,5	0,0	29
	Methoragi (3)	82,9	8,6	8,6	35
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	75,1	19,7	5,2	233

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,9	4,5	4,5	22
	2-3 besøg	88,3	9,6	2,1	94
	4-9 besøg	73,2	23,9	2,8	71
	Mere end 9 besøg	45,0	45,0	10,0	20
Ugedag	Mandag	75,6	22,0	2,4	41
	Tirsdag	87,5	10,0	2,5	40
	Onsdag	78,1	21,9	0,0	32
	Torsdag	79,3	17,2	3,4	29
	Fredag	75,9	17,2	6,9	29
	Lørdag	83,3	16,7	0,0	6
Tidligere indlagt	Ja	77,1	17,1	5,7	35
	Nej	79,7	17,4	2,9	172
Søgt information	Har søgt information	70,1	23,7	6,2	97
	Har ikke søgt information	87,4	11,6	1,1	95
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	79,2	17,4	3,4	207
Bopæl	Indenamtspatienter	78,5	17,9	3,6	195
	Udenamtspatienter	92,3	7,7	0,0	13
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	79,4	17,1	3,5	170
	40-59 år	75,9	20,7	3,4	29
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	0,0	100,0	0,0	1
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	79,1	17,4	3,5	201
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	79,1	17,5	3,4	206
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	78,8	17,1	4,1	146
	Sterilitas (2)	72,4	27,6	0,0	29
	Methoragi (3)	87,9	9,1	3,0	33
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	79,3	17,3	3,4	208

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82,6	17,4	0,0	23
	2-3 besøg	91,3	8,7	0,0	92
	4-9 besøg	78,6	15,7	5,7	70
	Mere end 9 besøg	50,0	50,0	0,0	20
Ugedag	Mandag	83,3	14,3	2,4	42
	Tirsdag	85,0	12,5	2,5	40
	Onsdag	74,2	25,8	0,0	31
	Torsdag	82,8	13,8	3,4	29
	Fredag	82,1	17,9	0,0	28
	Lørdag	66,7	33,3	0,0	6
Tidligere indlagt	Ja	77,1	17,1	5,7	35
	Nej	82,5	16,4	1,2	171
Søgt information	Har søgt information	77,3	20,6	2,1	97
	Har ikke søgt information	84,2	13,7	2,1	95
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	81,6	16,5	1,9	206
Bopæl	Indenamtspatienter	80,5	17,4	2,1	195
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	12
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	81,1	16,6	2,4	169
	40-59 år	82,8	17,2	0,0	29
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	50,0	50,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	81,7	16,3	2,0	202
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	81,5	16,6	2,0	205
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	83,4	13,8	2,8	145
	Sterilitas (2)	67,9	32,1	0,0	28
	Methoragi (3)	85,3	14,7	0,0	34
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	81,6	16,4	1,9	207

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	82,6	17,4	0,0	23
	2-3 besøg	98,0	2,0	0,0	100
	4-9 besøg	97,0	3,0	0,0	67
	Mere end 9 besøg	85,0	10,0	5,0	20
Ugedag	Mandag	95,3	4,7	0,0	43
	Tirsdag	97,6	2,4	0,0	41
	Onsdag	91,4	8,6	0,0	35
	Torsdag	92,9	7,1	0,0	28
	Fredag	100,0	0,0	0,0	26
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	10
Tidligere indlagt	Ja	88,6	11,4	0,0	35
	Nej	96,0	3,4	0,6	175
Søgt information	Har søgt information	94,3	4,8	1,0	105
	Har ikke søgt information	95,6	4,4	0,0	91
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	94,8	4,7	0,5	211
Bopæl	Indenamtspatienter	95,4	4,1	0,5	197
	Udenamtspatienter	86,7	13,3	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	94,4	5,1	0,6	177
	40-59 år	96,3	3,7	0,0	27
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	5
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	94,7	4,9	0,5	206
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	94,8	4,8	0,5	210
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	95,4	3,9	0,7	153
	Sterilitas (2)	92,6	7,4	0,0	27
	Methoragi (3)	93,8	6,3	0,0	32
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	94,8	4,7	0,5	212

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90,0	0,0	10,0	20
	2-3 besøg	90,0	8,9	1,1	90
	4-9 besøg	83,3	13,3	3,3	60
	Mere end 9 besøg	77,8	22,2	0,0	18
Ugedag	Mandag	82,9	14,3	2,9	35
	Tirsdag	85,4	9,8	4,9	41
	Onsdag	78,1	15,6	6,3	32
	Torsdag	96,4	3,6	0,0	28
	Fredag	89,5	10,5	0,0	19
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	9
Tidligere indlagt	Ja	77,1	20,0	2,9	35
	Nej	87,6	9,2	3,3	153
Søgt information	Har søgt information	83,0	11,7	5,3	94
	Har ikke søgt information	88,1	10,7	1,2	84
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	85,7	11,1	3,2	189
Bopæl	Indenamtspatienter	85,3	11,3	3,4	177
	Udenamtspatienter	92,3	7,7	0,0	13
Alder	0-18 år	0,0	100,0	0,0	1
	19-39 år	84,7	12,1	3,2	157
	40-59 år	91,7	4,2	4,2	24
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	85,9	10,8	3,2	185
	Ikke dansk	75,0	25,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	85,6	11,2	3,2	188
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	82,4	14,0	3,7	136
	Sterilitas (2)	95,8	4,2	0,0	24
	Methoragi (3)	93,3	3,3	3,3	30
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	85,8	11,1	3,2	190

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	80,0	12,0	8,0	25
	2-3 besøg	89,4	9,7	0,9	113
	4-9 besøg	84,9	12,3	2,7	73
	Mere end 9 besøg	65,0	25,0	10,0	20
Ugedag	Mandag	89,1	6,5	4,3	46
	Tirsdag	80,0	20,0	0,0	45
	Onsdag	86,5	13,5	0,0	37
	Torsdag	87,5	12,5	0,0	32
	Fredag	93,3	6,7	0,0	30
	Lørdag	90,0	10,0	0,0	10
Tidligere indlagt	Ja	91,9	8,1	0,0	37
	Nej	83,5	12,9	3,6	194
Søgt information	Har søgt information	82,0	13,5	4,5	111
	Har ikke søgt information	87,3	10,8	2,0	102
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	84,9	12,1	3,0	232
Bopæl	Indenamtspatienter	83,9	12,8	3,2	218
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	86,0	10,9	3,1	193
	40-59 år	73,3	23,3	3,3	30
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	85,0	11,9	3,1	226
	Ikke dansk	83,3	16,7	0,0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,8	12,1	3,0	231
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	87,6	8,9	3,6	169
	Sterilitas (2)	75,9	24,1	0,0	29
	Methoragi (3)	80,0	17,1	2,9	35
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	85,0	12,0	3,0	233

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	85,7	7,1	7,1	14
	2-3 besøg	94,6	4,3	1,1	93
	4-9 besøg	76,1	20,9	3,0	67
	Mere end 9 besøg	65,0	25,0	10,0	20
Ugedag	Mandag	83,8	16,2	0,0	37
	Tirsdag	82,9	12,2	4,9	41
	Onsdag	84,4	12,5	3,1	32
	Torsdag	82,1	17,9	0,0	28
	Fredag	96,0	4,0	0,0	25
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	7
Tidligere indlagt	Ja	71,4	25,7	2,9	35
	Nej	86,9	10,0	3,1	160
Søgt information	Har søgt information	81,5	13,0	5,4	92
	Har ikke søgt information	88,0	10,9	1,1	92
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	84,1	12,8	3,1	195
Bopæl	Indenamtspatienter	84,2	12,5	3,3	184
	Udenamtspatienter	83,3	16,7	0,0	12
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	84,0	12,3	3,7	162
	40-59 år	80,0	20,0	0,0	25
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	83,8	13,1	3,1	191
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	84,0	12,9	3,1	194
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	82,0	13,7	4,3	139
	Sterilitas (2)	89,3	10,7	0,0	28
	Methoragi (3)	89,7	10,3	0,0	29
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	84,2	12,8	3,1	196

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81,8	18,2	0,0	22
	2-3 besøg	90,8	7,1	2,0	98
	4-9 besøg	89,7	8,8	1,5	68
	Mere end 9 besøg	68,4	21,1	10,5	19
Ugedag	Mandag	90,5	7,1	2,4	42
	Tirsdag	80,0	17,5	2,5	40
	Onsdag	87,5	12,5	0,0	32
	Torsdag	96,6	3,4	0,0	29
	Fredag	82,1	17,9	0,0	28
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	7
Tidligere indlagt	Ja	89,2	8,1	2,7	37
	Nej	87,1	10,5	2,3	171
Søgt information	Har søgt information	84,6	11,5	3,8	104
	Har ikke søgt information	90,4	8,5	1,1	94
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	87,5	10,1	2,4	208
Bopæl	Indenamtspatienter	87,3	10,2	2,5	197
	Udenamtspatienter	91,7	8,3	0,0	12
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	89,0	8,7	2,3	172
	40-59 år	74,1	22,2	3,7	27
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	87,2	10,3	2,5	203
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	87,4	10,1	2,4	207
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	91,2	6,1	2,7	147
	Sterilitas (2)	78,6	17,9	3,6	28
	Methoragi (3)	79,4	20,6	0,0	34
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	87,6	10,0	2,4	209

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	87,5	8,3	4,2	24
	2-3 besøg	85,9	7,6	6,5	92
	4-9 besøg	80,6	14,5	4,8	62
	Mere end 9 besøg	70,6	23,5	5,9	17
Ugedag	Mandag	86,8	13,2	0,0	38
	Tirsdag	76,2	16,7	7,1	42
	Onsdag	87,1	6,5	6,5	31
	Torsdag	75,0	17,9	7,1	28
	Fredag	92,3	3,8	3,8	26
	Lørdag	100,0	0,0	0,0	7
Tidligere indlagt	Ja	80,0	14,3	5,7	35
	Nej	83,1	11,3	5,6	160
Søgt information	Har søgt information	82,4	8,8	8,8	91
	Har ikke søgt information	82,2	14,4	3,3	90
Køn	Mand	0,0	0,0	0,0	0
	Kvinde	82,7	11,7	5,6	197
Bopæl	Indenamtspatienter	81,9	12,1	6,0	182
	Udenamtspatienter	93,3	6,7	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	0,0	1
	19-39 år	80,9	12,3	6,8	162
	40-59 år	88,0	12,0	0,0	25
	60-69 år	100,0	0,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	83,3	11,5	5,2	192
	Ikke dansk	50,0	25,0	25,0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	82,6	11,8	5,6	195
	Pårørende	100,0	0,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	84,5	10,8	4,7	148
	Sterilitas (2)	57,9	21,1	21,1	19
	Methoragi (3)	90,0	10,0	0,0	30
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	82,7	11,7	5,6	197

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	0,0	0
	2-3 besøg	2,0	98,0	102
	4-9 besøg	17,9	82,1	67
	Mere end 9 besøg	52,6	47,4	19
Ugedag	Mandag	13,9	86,1	36
	Tirsdag	15,8	84,2	38
	Onsdag	15,2	84,8	33
	Torsdag	3,8	96,2	26
	Fredag	9,1	90,9	22
	Lørdag	0,0	100,0	10
Tidligere indlagt	Ja	11,8	88,2	34
	Nej	13,1	86,9	153
Søgt information	Har søgt information	18,9	81,1	95
	Har ikke søgt information	7,4	92,6	81
Køn	Mand	0,0	0,0	0
	Kvinde	12,8	87,2	187
Bopæl	Indenamtpatienter	13,5	86,5	178
	Udenamtpatienter	0,0	100,0	10
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	13,0	87,0	162
	40-59 år	9,5	90,5	21
	60-69 år	0,0	100,0	3
	70-79 år	100,0	0,0	1
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	12,0	88,0	183
	Ikke dansk	40,0	60,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	12,9	87,1	186
	Pårørende	0,0	100,0	1
Diagnose	Svangre (1)	10,0	90,0	140
	Sterilitas (2)	33,3	66,7	27
	Methoragi (3)	4,8	95,2	21
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	12,8	87,2	188

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	8,7	91,3	23
	2-3 besøg	11,3	88,7	97
	4-9 besøg	35,3	64,7	68
	Mere end 9 besøg	40,0	60,0	20
Ugedag	Mandag	17,1	82,9	41
	Tirsdag	23,3	76,7	43
	Onsdag	18,8	81,3	32
	Torsdag	31,0	69,0	29
	Fredag	22,2	77,8	27
	Lørdag	0,0	100,0	9
Tidligere indlagt	Ja	40,0	60,0	35
	Nej	17,3	82,7	173
Søgt information	Har søgt information	21,6	78,4	102
	Har ikke søgt information	22,6	77,4	93
Køn	Mand	0,0	0,0	0
	Kvinde	21,5	78,5	209
Bopæl	Indenamtpatienter	20,7	79,3	198
	Udenamtpatienter	33,3	66,7	12
Alder	0-18 år	0,0	100,0	1
	19-39 år	20,8	79,2	173
	40-59 år	28,6	71,4	28
	60-69 år	16,7	83,3	6
	70-79 år	0,0	100,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	21,6	78,4	204
	Ikke dansk	20,0	80,0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	21,2	78,8	208
	Pårørende	100,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	16,6	83,4	151
	Sterilitas (2)	48,1	51,9	27
	Methoragi (3)	21,9	78,1	32
Ambulatorium i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	21,4	78,6	210

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85,2	14,8	27
	2-3 besøg	93,8	6,2	113
	4-9 besøg	91,5	8,5	71
	Mere end 9 besøg	85,0	15,0	20
Ugedag	Mandag	93,6	6,4	47
	Tirsdag	90,9	9,1	44
	Onsdag	86,5	13,5	37
	Torsdag	100,0	0,0	33
	Fredag	96,6	3,4	29
	Lørdag	100,0	0,0	10
Tidligere indlagt	Ja	91,7	8,3	36
	Nej	91,3	8,7	195
Søgt information	Har søgt information	86,6	13,4	112
	Har ikke søgt information	96,0	4,0	101
Køn	Mand	0,0	0,0	0
	Kvinde	91,4	8,6	232
Bopæl	Indenamtspatienter	90,8	9,2	218
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	15
Alder	0-18 år	100,0	0,0	1
	19-39 år	92,3	7,7	194
	40-59 år	82,8	17,2	29
	60-69 år	100,0	0,0	6
	70-79 år	100,0	0,0	2
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	91,6	8,4	226
	Ikke dansk	83,3	16,7	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	91,3	8,7	231
	Pårørende	100,0	0,0	1
Diagnose	Svangre (1)	92,4	7,6	170
	Sterilitas (2)	96,6	3,4	29
	Methoragi (3)	82,4	17,6	34
Afdeling i alt	Gynækologisk/Obstetrisk Amb.	91,4	8,6	233

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

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

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Jeg sad højst og ventede 1 minut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Sad måske og ventede i 5-10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Vi havde tid klokken hel og ventede små 20 minutter. Det føltes som lang tid, når det nu har med børn at gøre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Jeg var informeret om, at der kunne være ventetid, så det var ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Vi kom ind til tiden hver gang og altid til en person med et smil på læben - vigtigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Lang ventetid ved første scanning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Den længste ventetid var 15-20 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Efter min mening er der for lang ventetid. Oftest 30-45 minutter!

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Der har været tilfælde, hvor ventetiden har været op imod en time.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Jeg har højst ventet i 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)











Første gang var der 15 minutters ventetid. Anden gang kom jeg ind til tiden.


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *Der var vist lidt ventetid, men det var ikke voldsomt generende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Nogle gange kom jeg til med det samme, og andre gange måtte jeg vente i over ½ time.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Én gang ventede jeg i mere end en time, og så spurgte jeg en sygeplejerske, hvor længe jeg skulle vente, men hun havde ikke tid til at finde ud af det. Til sidst gik jeg uden at have været inde hos lægen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Ind før tiden eller ventetid på 5 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ved godt, at det er svært at beregne, hvor lang tid hver patient skal bruge, men ventetiden føles lang. Savner mere læsestof.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Kun få gange under 30 minutter - enkelte gange ikke.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Kom ind præcis til tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Slet ikke. Ventede faktisk urimeligt mange timer på at få taget en simpel blodprøve.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Enkelte gange ca. en times ventetid imellem scanning og lægesamtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ventetiden var ikke lang, og der vil jo ofte være lidt ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Var der ventetid, var den mindre end 10 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)


 *Jeg har kun prøvet at komme ind til den aftalte tid et par gange. Venter for det meste en halv times tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Er både kommet til med det samme og haft ventetid i op til en time. Det er blevet meget bedre på det sidste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Ved anden scanning ventede vi ca. 20 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Stort set ingen ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Der har da været nogen ventetid de gange, vi har været derinde, men dette skyldtes vel akutte tilfælde og travlhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Ventetiden i venteværelset var overkommelig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *Én af gangene ventede jeg en time. Det er for lang tid - især uden information om ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Utrolig lang ventetid hver gang. Flere sygeplejersker kommenterede det flovt. Simpelt hen ikke optimalt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Kun ventetid én gang, hvor jeg fik information om hvorfor og hvor lang tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)











 *Var nervøs, og derfor følte ventetiden ekstra lang.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *I 2004 oplevede jeg lang ventetid.
I 2006 var der ingen ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg er som regel kommet ind til scanning med det samme. To gange har jeg skullet vente på lægen i mere end en time. Den ene af gangene fik vi dog besked og kunne gå en tur.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Der er ro og fred. Noget at læse i. Det er, lige som det skal være.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Hvis der er lidt ventetid, kan det være stressende at sidde og tænke på, om alt nu er, som det skal være, når man bliver undersøgt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har flere gange ventet mere end 40 minutter, hvilket, jeg synes, er længe. Det er ærgerligt, når der er planlagt møder efterfølgende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Der var mange andre mennesker til stede, og derfor var der ingen, som generede nogen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Forskelligt fra gang til gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Nogle gange er der meget lang ventetid - mere end en time. Andre gange er der ingen ventetid. Der er ofte ventetid imellem undersøgelse og lægesamtale. Derefter er der nogle gange ventetid på at få tildelt en ny tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Kort ventetid. Det er rart, at de tider, man får, passer så godt som muligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ventede højst i 15 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)


 *Første gang, vi var til undersøgelse, var ventetiden 45 minutter. Det er lang tid, når man skal tilbage på arbejde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Det var kun ved sidste besøg, at der var en lang ventetid - ca. 40 minutter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)

 *Udover en enkelt gang hvor jeg ventede i ca. en time. De andre gange gik det forholdsvis hurtigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Roligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Første gang kom jeg ind til tiden.
Anden gang ventede jeg i 5 minutter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Nogle gange kom jeg ind til tiden. Andre gange var ventetiden 30-60 minutter. Det var ved at være nervepirrende med hensyn til job.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)

 *En enkelt gang eller to ventede jeg i 20 minutter, men de fleste gange har jeg ikke ventet i mere end 10 minutter. Det må jo forventes, når man har med mennesker at gøre.*











Respondentens svar: Ja












Alder: 19-39 år











Køn: Kvinde












Diagnose: Sterilitas (2)












Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Har kun været i kontakt med en sygeplejerske p.g.a. scanning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg synes, at lægen virkede yderst velforbredt og var god til at forklare.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ikke de to første gange. Fik en anden, som var velforbredt og virkede til at kunne huske os.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ikke sådan rigtigt. Sidste gang jeg var deroppe, måtte jeg fortælle ham nogle ting, som egentlig stod i min journal, hvis han havde læst den. Det var hele grunden til mit besøg.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *To søde piger forklarede, hvad der skulle ske, inden lægen kom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Langt de fleste var velforbredte. Kun en enkelt vidste ikke, hvad jeg skulle og hvorfor.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Var ikke læger, men sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Hilste og sagde deres navn - viser interesse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Havde et kort møde med en læge i forbindelse med en ekstra scanning. Han bekræftede bare svaret, jeg fik under scanningen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Synes ikke, at jeg fik noget som helst, jeg kunne bruge til noget som gravid. Der var én læge ud af tre, som faktisk spurgte mig om noget, i stedet for at fortælle mig dét, jeg vidste i forvejen. For dårligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *En enkelt læge virkede særdeles uforberedt, hvilket betød, at undersøgelsen blev lidt ubehagelig og krænkende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ingen læge. Scanning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det var ikke læger, men jordemødre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægen gav selv et resume af min historie - var orienteret.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Lægen var kun observatør i forbindelse med ultralydsscanning af graviditet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Trods besked fra min læge, anede folk på afdelingen knap, hvem jeg var.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Mit navn er udenlandsk, og jeg er imponeret over, at de spurgte mig, hvilket sprog jeg bruger. Opmærksomme!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ved første scanning blev jeg kaldt ind to forskellige steder for det samme. Men den første læge virkede meget sur og træls.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Mødte ingen læge, da jeg var til scanning i forbindelse med graviditet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De havde styr på journal og sygdomsforløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Positivt overrasket over, hvor godt de var sat ind i mit sidste fødselsforløb.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Har kun mødt en sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har oplevet, at man får følelsen af, at lægen ikke har læst ens journal. Når man har ventet i 30 minutter på at komme ind, vil man gerne vente i 35, hvis lægen så læser ens journal.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ingen læge. Var til scanning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ja, de fleste har virket som om, de lige har set journalen igennem, men det er stadig ret træls at skulle tilses af så mange forskellige. Specielt fordi det er underlivet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Har mødt velforberedte læger, men også læger som ikke var sat ind i min situation og læste min journal under besøget. Har fået forskellige informationer af forskellige læger, hvilket er meget utilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var meget venlige, imødekommende og smilende. Det var dejligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Man spurgte en anden læge til råds, som derefter tog over. Hellere dét, end usikker vejledning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Ved anden scanning havde sygeplejersken ikke orienteret lægen, men alt var heldigvis også i orden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Mødte ingen læger. Kun jordemødre og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg mødte ingen læger. Min ambulante undersøgelse var en nakkefoldsscanning. Hvis samme spørgsmål gælder for sygeplejersken som scannede, så er svaret ja.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Det var jordemødre i forbindelse med scanninger. De var meget søde og imødekommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Nogle af dem - ikke alle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *To af lægerne var særdeles forberedte. Én virkede uvidende og inkompetent.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Vi er koblet til NN, og der har i hvert fald ikke været nogen problemer overhovedet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Sygeplejerskerne var meget velforberedte.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægerne er som regel godt forberedte. Jeg har ikke været udsat for uforberedte læger endnu.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Troede, jeg var en anden patient. Forkert oplyst efter listen, der ikke var ajourført.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De læger er jo travle mennesker, men det er okay.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægen virkede frisk og veludhvilet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Scanning i forbindelse med graviditet. Mødte to sygeplejersker - de virkede meget kompetente.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Næsten hver gang var det en ny læge, og jeg mindes kun én, der flygtigt havde læst min journal. Flere fejl kunne være rettet undervejs og dermed have skabt mere tiltro fra min side.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Nogle reservelæger var ikke, men faktisk altid overlægerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *De gjorde et godt stykke arbejde i forhold til forberedelse af journaler, m.m.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Sidste læge anede ikke, hvad jeg fejlede. Han havde forkerte papirer med og troede, at jeg kom fra en anden by.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Rigtig god behandling fra lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Men det var en jordemoder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *For det meste, ja. Dog var der en kvinde, som virkede utrolig fortravlet og glemte at skrive i min vandrejournale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg synes, at de to, som følger mig, altid ved, hvad de gør og siger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var nogenlunde orienterede om forløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægen, jeg snakkede med, var ikke inde i min sag, og derfor var jeg nødt til at fortælle alt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De færreste havde sat sig ordentligt ind i sygehistorien, så jeg måtte selv fortælle fra A til Z. Derfor er det irriterende med de mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var søde, rare og venlige. De havde sat sig ind i situationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)



Talte kun med sygeplejersker (scanning).

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Jeg var inde ved den samme dygtige læge undtagen én gang. Den nye læge var ikke særlig forberedt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Ja, NN, NN og hende, der var der de fleste gange, var alle forberedte.











Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)

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

-  *Lægerne lyttede og svarede venligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ja, de lyttede, men han havde truffet et valg, inden jeg overhovedet havde sagt min mening.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Kom med uddybende forklaringer og tog sig tid til at forklare.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De spurgte, hvordan jeg ellers havde det, og det fortalte jeg dem så, men der var ingen kommentar til dét, jeg sagde.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De kom også med gode råd. Hvis jeg var nervøs for noget, beroligede de mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *På nær én læge, der virkede uforberedt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Dog var der én gang, hvor lægen ventede på et telefonopkald og forlod lokalet to gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Det kom an på, hvilken læge man kom ind til. Nogle var mere interesserede end andre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Jordemødrene er meget interesserede i at svare på spørgsmål og i at fortælle selv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *God kommunikation - både faglig og humoristisk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)


 *De lyttede og kom med råd, som jeg fandt meget brugbare. De udviste almen interesse. God ting.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Og de gav gode svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Lægen virkede i nogle tilfælde som om, hun syntes, jeg overreagerede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Jeg mødte kun én læge, som var meget ubehagelig og som ikke virkede tilfreds med nogle ekstra undersøgelser, som min læge havde bedt om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *I forbindelse med et besøg blev jeg scannet af en dygtig og behagelig sygeplejerske, da jeg var i 19. uge. Vi fik at vide, at vi lige skulle snakke med en læge bagefter. Jeg forstår proceduren med, at det er en læge, der ligesom skal godkende scanningen, men da vi kom ind til lægen, spurgte hun, om jeg havde det godt eller noget lignende. Da jeg så begyndte at fortælle, at jeg havde fået ondt i bækkenet, og at det specielt generede, når jeg skulle vende mig i sengen, valgte hun at totalt overhøre, hvad jeg sagde, og snakkede i stedet kun om scanningen, og at det jo så godt ud.*

Vi havde ventet ca. 30 minutter fra scanningen til lægesamtalen og var højst inde hos hende i 2 minutter. Det er helt fint, at det er lægen, der skal skrive på vandrejournalen og stå inde for scanningen, men så bør lægen starte konsultationen med at oplyse, at det er dét, konsultationen går ud på, og hun bør lade være med at spørge mig, om jeg har nogen problemer med graviditeten, når hun alligevel er ligeglad eller ikke gider beskæftige sig med de problemer, jeg måtte have.

Jeg har senere fundet ud af, at jeg kunne være henvist til Hjælpemiddelcentralen og lånt et støttebælte til maven og specielle lagener til sengen, så det var nemmere at vende sig.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *For det meste. Nogle få læger har jeg ikke brudt mig om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Har mødt en enkelt læge, hvor jeg overhovedet ikke blev hørt. Ellers meget tilfreds.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)












 *På trods af min unge alder lyttede de lige så interesseret til, hvad jeg havde at sige om min graviditet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *Ja, det synes jeg nok, men der er for mange forskellige meninger om den samme ting.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jordemødre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Virker indimellem noget fortravlet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Med stor interesse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Sygeplejerskerne var utroligt imødekommende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægerne er som regel ganske forståelige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ikke altid - har for travlt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg gav kun oplysninger, der havde med sygdommen at gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Sygeplejersken gav sig god tid og svarede på mange spørgsmål.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Enkelte var virkelig dygtige og interesserede. Andre gav en utrolig dårlig oplevelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Nogle gange havde de alt for travlt - okay - men det er lidt svært, når man er i den situation, at man ikke kan få børn.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)

-  *Ja, de lyttede. Også den studerende og sygeplejersken.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Jeg kunne ikke tale dansk.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Én af de kvindelige ansatte lod til at have alt for travlt eller ikke at bryde sig om sit job.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har ikke talt med nogen læger, men scanningssygeplejerskerne har været meget søde og dygtige til at forklare.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det synes jeg, men indimellem har jeg følt, at de ikke helt selv lige ved, hvad der er galt, men så arbejder de videre for at finde en løsning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *To af de tre læger var meget behagelige. Den sidste talte uden interesse for mit syn på sagen og min tidligere erfaring.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægen afbrød hver gang, man begyndte at fortælle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ikke alle lægerne lyttede til, hvad jeg sagde om mine egne fornemmelser - inseminationstidspunkt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg har haft en dårlig oplevelse med en enkelt læge, som manglede situationsfornemmelse og empati. Jeg oplevede, at han ikke helt havde forståelse for min situation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Men de kan virke lidt stressede, og de skynder sig videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)



Rigtig sød læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

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



Ja, og meget hensynsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Ja, den tredje gang, hvor det var en anden læge og scanningssygeplejerske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



De virkede meget professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Jeg er lige begyndt i behandlingen, så jeg ved det ikke endnu, men første indtryk er positivt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Fortalte meget fagligt - især når der var studerende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Kun i kontakt med jordemødre. De var kompetente og havde god erfaring.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Hende, der scannede mig, kunne se alt! Selv når vi andre tænkte, at det da ikke forestillede noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Der har været nogen under oplæring, men med god vejledning fra en uddannet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Virkede både kompetente og yderst positive.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)














De virkede meget kompetente. Vi følte os i meget gode hænder.












Respondentens svar: Ja










Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *Meget fagligt kompetente og imødekommende. Man følte sig i gode hænder. Gode til at informere under undersøgelsen, så man kunne føle sig tryk på trods af smerten.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *De var yderst søde, hjælpsomme og vidende om min situation.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De gik grundigt til værks og var gode til at forklare.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Sygeplejersken var ikke ret god til at tage blodprøver. Det gjorde meget ondt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var gode til at fortælle, hvad de gjorde og hvorfor.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Gode og meget engagerede.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har yderst sjældent skullet vente ret længe inden lægen kom. Én gang ventede jeg i ca. 10 minutter, og det var da lidt træls.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Meget, meget kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Bortset fra en enkelt læge, har jeg altid følt mig i gode hænder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De fortalte mig alt, hvad jeg skulle vide, og det var trygt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Min sygdom er ret ukendt, så plejepersonalet har ikke mange patienter som mig, og de virkede derfor usikre på nogle områder.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)

-  *De var utroligt søde ved mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Meget professionelle. Klare, gode og relevante svar på spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Scannings sygeplejerskerne og jordemødrene har været fantastiske - både til det praktiske og til at få gjort undersøgelserne til en glad oplevelse. De har fokuseret meget på, hvor fine vores børn er - det gjorde os stolte!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var altid utrolig hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Især én sygeplejerske. Hun ved, at jeg er bange, og så yder hun ekstra omsorg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg var til graviditetsscanning og sygeplejerskerne er meget gode til det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Og meget hjælpsomme og søde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ved første besøg var plejepersonalet der for at hjælpe mig. Ved andet besøg var plejepersonalet der for at hjælpe lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Søde og venlige, men der var alt for mange studerende. Man kunne spørge patienten, om det var i orden, inden de kom med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Sygeplejerskerne er dygtige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Gav sig god tid til at forklare.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Dem, der scannede, virkede i hvert fald til at vide, hvad de havde gang i.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har kun fået en rigtig god behandling, når jeg har været indlagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De vidste, hvad man lavede, og hvad man skulle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Var gode til at forklare, så man kunne forstå det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg oplevede sygeplejersken som lyttende, imødekommende og åben overfor de spørgsmål, jeg ikke havde nået at stille lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *De er flinke og smilende. Det er bare ikke alle, der husker på, at patienter, der kommer langt væk fra, skal have kørselsgodtgørelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Fik svar på spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Men de var ikke så gode til at vurdere sygdommen og dermed sende mig i den rigtige behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

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



Gik direkte fra scanning til blodprøvetagning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Jeg havde ingen ventetid overhovedet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Jeg skulle have taget en moderkageprøve, og sådan én skal tages i 11. uge. I brevet, jeg modtog, blev jeg indkaldt til forundersøgelse i uge 11. Det var derfor nemt at regne ud, at jeg sådan set ikke kunne nå at få taget en prøve i uge 11. Jeg ringede og spurgte, om jeg kunne få taget prøven ved samme lejlighed, og svaret var: 'Nej - under ingen omstændigheder'. Jeg fik derfor en ny tid til forundersøgelse i uge 10, så prøvetagningen kunne nås i uge 11. Det viste sig så under forundersøgelsen, at prøvetagningen kunne være foregået ved samme lejlighed. Surt for mig, der skulle køre fra Silkeborg til Randers to gange. Og dyrt for landets skatteborgere.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Vi skal have lavet en kontrastundersøgelse om få dage, og jeg har ringet ind og fået en god snak om forløbet med én på afdelingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Når jeg først kom til, var der ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Ja - under 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)



Der har indimellem været lidt ventetid, men det har ikke været generende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)














Har oplevet en del ventetid, og jeg har oplevet, at lægen blev kaldt til noget andet midt under samtalen, så jeg måtte vente. Det var meget forstyrrende.

Respondentens svar: Nej











Alder: 19-39 år












Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *En del ventetid ved narkoselægen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Der var noget ventetid ved blodprøvetagning, men det var til at komme over.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har flere gange ventet op imod en time fra scanning til lægesamtale.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Skulle vente en time på narkoselægen! Ikke tilfredsstillende, da man ikke havde fået besked om det i forvejen!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lidt ventetid, men okay.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det forløb fint, og de forklarede hele tiden, hvad der skulle ske både før og under undersøgelserne. Gode informationer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Fik taget blodprøver, hvilket var okay, men svaret kom først et par måneder efter, da lægen skulle holde og åbenbart skulle have ryddet op.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Røntgenundersøgelsen med kontrastvæske forløb særdeles tilfredsstillende. Personalet virkede meget kompetent og roligt, og det havde tid til at forklare, hvad der skulle ske. Stor ros til dem!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Det er frustrerende at skulle vente på en læge efter scanning.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De fleste gange gik det hurtigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ventede længe på læge nummer to, som skulle henvise til Skejby, men ok!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

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

-  *Formålet med samtalerne med lægerne var i vores tilfælde svært at fornemme.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ja, og jeg fik hurtigt svar fra prøvetagning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fik en god forklaring på, hvad scanningen viste.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Forklarede om PCO. Gjorde mig glad, da han forklarede, at man ikke bliver tyk, fordi man spiser usundt. Der faldt en sten fra mit hjerte.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Hvis jeg var i tvivl om noget, spurgte jeg bare og fik svar, som jeg kunne bruge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *God forklaring under scanning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Den ene læge, som jeg synes, var rigtig god, fortalte mig, at de anbefalede en sygemelding, men der var ingen derefter, som spurgte mig, om jeg var blevet sygemeldt. Dårligt. Synes, at de virker stressede og uinteresserede i mig som patient.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var søde til at fortælle, hvad der skulle ske, og hvad de gjorde og hvornår. Det er dejligt med de informationer, når det er en mandlig læge, der er gynækolog.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De var meget grundige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Både mundtlig og skriftlig information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)

-  *Jeg fik aldrig tilsendt svar på mine blodprøver som lovet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Utrolig søde og gode til at forklare på almindeligt sprog.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg mødte én gang en udenlandsk læge, som ikke kunne sprogets nuancer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *I forbindelse med en ufrivillig abort - NEJ.
I forbindelse med graviditetsscanning - JA.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Personalet ved scanningerne har været dygtigt og grundigt, men jeg synes, at lægerne har for travlt, og de er ikke nærværende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Men ellers kan man jo bare tage kontakt, hvis der er tvivlsspørgsmål efter hjemkomst.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *De var gode til at besvare mine spørgsmål på en sød og respektfuld måde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Manglende information og rådgivning i forbindelse med moderkagebiopsi.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Savner mere information ved undersøgelserne og behandlingen. Hellere information én gang for meget, end én gang for lidt. Også gerne lidt mere hjælp i forbindelse med dén medicin, man skal tage.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Det gik stille og roligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Der er altid tid til at besvare spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)



Men fik en seddel med et telefonnummer, så man kunne kontakte afdelingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Mundtligt og skriftligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)



Hver læge havde sin diagnose. Opsøgte derfor speciallæge i Århus efter 1½ år i behandling. Hun klarede det på 3 måneder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Fik informationer. I indkaldelsesbrevet læste jeg mig frem til, hvordan undersøgelsen skulle foregå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Fik fine svar på spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Jeg oplevede ikke, at der var tid og rum til at få stillet de spørgsmål, jeg havde. Havde en oplevelse af at blive affejet i nogle af spørgsmålene.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Ellers har jeg stillet spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Gennemgik alt og fortalte om organerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Man må jo også spørge selv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Ikke så gode informationer, men i og med, at der er tvivl om sygdommen, er det måske ok - p.g.a. f.eks. unødigt frygt.


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


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

 *Lægerne og jordemødrene var ikke enige om, hvorfor der skulle laves ekstra scanninger.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *Aflæge nummer to - hun kunne bedre forklare det, så man forstod det.*


Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *Snakkede kun med tre, men der kommer flere på, efterhånden som vi kommer videre i forløbet.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)

 *Det synes jeg bestemt. Alligevel blev forløbet mere konkret og tydeligt, da jeg fik den samme læge i den sidste periode.*


Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)

 *Der var forskel på de to lægers videre forløb.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *Har kun haft én kontaktperson.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *Talte kun med de pågældende jordemødre.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *Talte kun med én læge.*












Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *For det meste, ja. Dog enkelte gange usikkerhed om tolkning af scanningsresultater.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *De var begge gode og virkede engagerede i deres arbejde.*

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Stor forskel på vurderingerne af graviditeten - er fosteret for lille eller ej; skal fødslen sættes igang eller ej.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *I forbindelse med en spontan abort får jeg først at vide, at jeg skal have en udskrabning, derefter får jeg at vide, at det skal jeg ikke, og så får jeg igen at vide, at det skal jeg. I forbindelse med tidligere graviditet har det været fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Talte med én person!*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg troede, medicinen havde en større effekt, end den har haft, men sådan er det nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Har fået to forskellige informationer af to forskellige læger.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har kun snakket med den samme begge gange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det kommer an på de forskellige faggrupper.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Lægerne er ikke altid enige, så jeg lytter til min faste læge, NN.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Uenighed blandt to af lægerne, men ellers fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har ikke haft mange forskellige læger og jordemødre - kun NN og hendes chef på skift.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Talte kun med én sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)



Jeg fik jo kun lavet en abort.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Nej - hver sin diagnose.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Der var en fin overensstemmelse. Jeg fornemmede, at de arbejdede godt sammen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)



Har kun talt med én person hver gang.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Det virker som om, de har sat sig ind i min sygdom, inden de snakker med mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Divergerende meninger om afvigende prøvesvar og andre ting. Gav anledning til forskellige anvisninger.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Talte kun med én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)



Oplever, at der er sammenhæng, men også at lægerne er forskellige og derfor ikke har helt samme holdninger til begrænsninger i forhold til sygdom.











Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Blodprøven forsvandt. Egen læge indsendte blodprøven.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ikke ved sidste besøg. Håber, det bliver bedre næste gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har fået en tidsperiode for, hvornår inseminations- og reagensglasprocessen kan ske, men skal vente fra april til august før der sker noget. Det er for lang tid uden kontrol.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg har mødt stor forståelse taget i betragtning, at det har været korte samtaler over to år.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Ventede fire uger på svar på en biopsi. Det er meget lang tid, når man frygter det værste.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Ja, den ene læge jeg talte med. De andre to kunne jeg ikke bruge til noget.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har følt mig tryk hele vejen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har kun været til scanning.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Hvis ikke det havde været for en ubehagelig oplevelse med en uforberedt læge, så ville jeg have sagt, at det hele var foregået til UG med kryds og slange.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Var i starten blevet lovet en kontaktlæge, som jeg dog kun mødte én gang ved femte besøg. De sidste tre besøg var ved samme læge. Det er absolut det bedste med kontinuitet, selvom de øvrige læger også gjorde det godt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Første graviditet: Nej - meget vildledende og megen unødigt nervøsitet.
Nuværende graviditet: God. Fin opfølgning. Samme læge ved hvert besøg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Bortset fra en enkelt læge og jordemoder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Er kun blevet scannet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Men det har ikke virket. Jeg har fortsat blødningsproblemer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Stor støtte - ingen følelse af at være til ulejlighed.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Sydommen blev konstateret, og der blev handlet derpå.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *De overså en graviditet udenfor livmoderen, således at jeg blev indlagt på et andet sygehus for at få det konstateret. Det endte med fjernelse af en æggeleder!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det har ganske enkelt været for ringe.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De har ikke taget nogen chancer med mig. De har kun forsøgt at hjælpe mig.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Generelt en meget kompetent behandling. En god og tryk opfølgning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Der er bare ikke kommet et resultat endnu (barnløshed).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)



Ingen behandling. Det var en scanning af mit barn.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Behandlingsstedet blev Skejby, men de skulle have henvist mig noget før.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Skulle have været insemineret en søndag, men dér er laboratoriet ikke i stand til at håndtere det, så vi måtte tage chancen og vente til mandag.










Respondentens svar: Både og












Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)

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

-  *Jeg fik hurtigt en tid til scanning, så ja.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Hun har haft svarene, når jeg har været der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg skulle have foretaget en nakkefoldsscanning. Måtte selv få lavet en tid, eftersom min læge havde sagt, at jeg ville få brev fra sygehuset. Jeg var ved at være langt henne og ringede selv dertil. Snakkede med en dame, der ikke ville hjælpe. Totalt uinteresseret. Dårlig behandling af patient. Det gjorde ondt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Min læge og jeg snakker rigtig godt sammen. Han ringede til mig med svaret på sædkvaliteten en lørdag, da han vidste, at vi virkelig var urolige. Når jeg havde spørgsmål, kontaktede han Gynækologisk Afdeling. Han vidste ikke alt om PCO og blødningsfremkaldende piller.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Elektronisk journaloverførsel er ønskelig - til både jordemoder og læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Men jeg er mere bange for, at det påhviler min egen læge!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ikke så hurtigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg synes, der gik lang tid, fra jeg var ved læge, til jeg kom til scanning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det går jeg ud fra. Alt er gået, uden at jeg skulle gøre andet end at møde op.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Afdelingen anede intet om mig, da jeg ankom, trods besked fra min læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *En blodprøve blev væk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Min læge havde alle oplysninger allerede dagen efter. Jeg er meget imponeret!!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Manglende kontakt videre til jordemoder. Jeg måtte selv sørge for det, fordi papirerne ikke var sendt videre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Min egen læge er generelt dårligt informeret.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Fra sygehuset er der ingen problemer - det er min praktiserende læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Forløbet er foregået glidende, professionelt og hurtigt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har været lidt i tvivl om, hvordan det fungerede, men talte med personalet i receptionen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Min læge er nemlig alletiders.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *I lytter for lidt til den praktiserende læge!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Nej, men min egen læge har altid været lydhør og sendte mig derfor til speciallæge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)



Jeg er heldig også at have en god praktiserende læge. Hun går op i mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Der har altid været plads, hvis min egen læge har ringet ind uden at have bestilt en tid i forvejen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Der har været lidt knas, fordi jeg krydser amtsgrænsen, men det har ikke været træls.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Den praktiserende læge giver ikke besked til afdelingen og giver ingen oplysninger om, hvad der skal ske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Der er tydeligvis ikke en god nok kommunikation imellem afdelingen og den praktiserende læge. Jeg oplevede, at sygehuset ville have lavet undersøgelserne i en anden rækkefølge end dén, min læge havde henvist til. Dette gav et par måneders forsinkelse i undersøgelsesforløbet. Desuden var der ikke overensstemmelse imellem afdelingen og den praktiserende læges anbefalinger i forbindelse med indtagelse af medicin.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Jeg har selv gjort den praktiserende læge opmærksom på, at svar på diverse prøver skal sendes til Randers.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)



Henvisningen kom, som oplyst, efter 4 uger.








Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

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

-  *I forbindelse med scanning af vores ventede barn, havde vi en rar og dygtig læge - derfor 4 stjerner. Husker desværre ikke hendes navn.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har været til tre ultralydsscanninger i forbindelse med min graviditet. Alle scanningerne blev foretaget af NN, der var yderst medfølelse, professionel og effektiv. Jeg har fået den allerbedste behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg synes, at jeg altid er blevet behandlet godt. Der er megen grundighed. De er meget omsorgsfulde og hensynsfulde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Blev scannet p.g.a. graviditet. Sygeplejerskerne gjorde meget ud af at fortælle, hvad de så undervejs. Følte, at JEG var noget særligt. De var flinke og rare.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Venligt og kompetent personale ved selve undersøgelsen. Knap så venlig telefonbetjening.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Læge nummer ét havde ikke helt styr på det. Læge nummer to var enestående ved begge scanninger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De gange, jeg har været deroppe, har det været godt. Sygeplejerskerne virker professionelle. De passer deres arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Er kun lige startet, men send et spørgeskema om et år, for så er det nok fem stjerner, hvis vi da ellers får et barn inden da!! Ellers er det første indtryk godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)


 *Jeg ville ønske, at jeg havde haft den samme læge gennem de to år. Det giver et mere roligt og ensartet forløb. Jeg bad til sidst om at få den læge, jeg så havde de sidste gange. Personalet har generelt været sødt og forstående. Jeg har ikke følt, at de har haft travlt eller manglet tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Jeg er blevet behandlet rigtig godt under mine besøg. Da min tid en fredag blev aflyst, kom jeg til om lørdagen i stedet for. Jeg mener dog, at man altid kan blive bedre og derfor ikke det maksimale antal stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Jeg er gravid og har været til de to obligatoriske scanninger, og da har alt været tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Personalet var professionelt, venligt og forstående. Der var ingen ventetid, og undervejs gav personalet grundige forklaringer og svar på dét, som foregik og på mine egne spørgsmål. Jeg kunne ikke ønske en bedre behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Dét, der trækker ned, er ventetiden på svar.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *Søde og glade personer, der altid smilede. Meget fagligt dygtige og gode til at kommunikere. De tog én alvorligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Vi fik mulighed for at få foretaget en moderkagebiopsi samme dag, som vi var inde til scanning, selvom det ikke var planlagt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Jeg har fået en god behandling af både læger og sygeplejersker, så jeg har ikke noget at klage over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)










 *Jeg fik en pæn behandling. Personalet var bare så rart, så jeg har ikke noget at klage over.*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)

-  *Jordemødrene og sygeplejerskerne på sygehuset har ydet en god service.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Personalet virkede fagligt dygtigt og meget venligt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Nogle dage skulle man spørge plejepersonalet, hvis man ville vide noget. Andre gange var der nogen, der simpelthen forklarede alt ned i mindste detalje og sikrede sig, at man var helt tryk ved det, der skulle ske - både før, under og efter behandlingen. Det var helt fantastisk.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Rigtig godt personale. Den sidste stjerne mangler p.g.a. lokalernes gammeldags udseende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har følt mig tryk hele vejen igennem, selvom det var en mandlig gynækolog, der scannede mig første gang. Jeg er blevet behandlet godt og med respekt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Godt med pil nedaf. Ventetiden trækker ned, men desværre bliver det samlede billede også forringet p.g.a. en enkelt læge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har haft NN som fast kontaktlæge. Hun har været RIGTIG god. Når hun ikke var der, blev jeg undersøgt af en scanningssygeplejerske, og hun var også rigtig dygtig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det har generelt været en rigtig god oplevelse, og jeg har modtaget en rigtig god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg ville gerne, at man blev spurgt, om det var okay, at der var en studerende til stede ved undersøgelsen. Det er ydmygende nok at ligge uden tøj på og få en underlivsundersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Trods 15 minutters ventetid den første gang blev jeg mødt af et venligt personale, der kunne svare på mine spørgsmål. De forklarede, hvad de gjorde, imens de gjorde det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg er godt tilfreds med behandlingen, og ventetid kan ikke helt undgås. De sidste to gange har jeg modtaget et brev om, at min tid var ændret, og det har ikke betydet noget for mig, men det kunne det have gjort, hvis jeg havde haft dagarbejde i stedet for aftenarbejde. Så kunne jeg ikke nå at få fri til det.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Kun lidt ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi jeg over al forventning kom til nogle få minutter før tid begge gange, jeg var der. Jordemoderen var meget sød og gav sig god tid til at forklare.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har ikke noget at klage over - blev behandlet fint af personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Personalet er altid smilende, glad og venligt. Specielt er det dejligt med en kvindelig læge. Hun er altså bedre til at sætte sig ind i, hvordan det er at ligge dér på briksen. Hun husker også at fortælle og vise mig, hvad der foregår.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg føler mig tryk, når jeg kommer dér. Jeg har ikke en sygdom, men er gravid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi scanningspersonalet var meget grundigt. De var alle gode til at forklare, hvad de lavede.*
Ventetiden i venterummet var lidt lang. Ellers var de rigtig flinke og søde ved os.
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Rigtig positiv og grundig undersøgelse og et godt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

 *Godt: behandlingen. Søde læger og sygeplejersker. God information om sygdommen.*


Uacceptabelt: ventetiden!

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *Fordi jordemoderen vidste, hvad hun snakkede om. Det var rart.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Fordi der nogle gange var lang ventetid - både ved ambulatoriet og ved prøvetagning. Flere læger skulle først sidde og læse ens journal samtidig. Jeg blev fulgt af NN under hele min graviditet - ved det efterfølgende kejsersnit og ved diverse operationer. Tak for det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)

 *Jeg er førstegangsfødende og har oplevet en behandling langt ud over forventning. Man har taget sig god tid til at lave scanningerne ordentligt. Man har peget, fortalt og svaret på spørgsmål helt uden hastværk!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Tilfredsstillende undersøgelse. Sødt og kompetent personale. Ingen kritik dér.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Meget kompetent og behageligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Ventetid, mange skiftende læger og scanningspersonale trækker ned. Fagligt kompetente og stor imødekommenhed m.h.t. mødetidspunkter.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *De hjalp mig til at blive gravid ved at sætte mig i den rigtige behandling fra starten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)










 *Jeg har følt mig godt behandlet, og personalet vidste, hvad de foretog sig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *Det virkede som om, de havde god tid til hver enkelt i modsætning til besøg i en anden by. De forklarede alle legemsdele. De gav gode informationer og svar på alle relevante spørgsmål. Det var en god og tilfredsstillende behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har kun været i ambulatoriet til ultralydsscanning af min graviditet. Jeg har været godt tilfreds med forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Kort ventetid. Rigtig sødt personale, som var indlevende og entusiastisk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det samlede indtryk var meget forvirrende. Personalet var ikke ret hjælpsomt. Meget stresset over tilsyneladende ingenting, og de virkede ret forhastede.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Tidligere behandling: For mange læger og for stor uenighed om behandlingen. Nuværende behandling: Samme læge. Større ro omkring behandlingen og god opfølgning. Giver mig større ro og mere trykthed.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi, det er som om, der er en god stemning. Man bliver altid mødt med et smil og af et behageligt personale - især sygeplejerskerne. Og så føler man, at der er tid til dét, der skal gøres.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Ambulatoriebesøgene er forløbet problemfrit.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Velfungerende afdeling. Dygtigt personale. Smilende og imødekommende. Det er dejligt, når det drejer sig om intime situationer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Var klar, så der var ikke lang ventetid. Forklarede, hvad de kunne se på scanningen. Spurgte interesseret til mig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Jeg synes, at det generelt virkede ok. At en enkelt læge var i dårligt humør er, hvad det er. Hun havde nok en dårlig dag. Men generelt synes jeg, at det har været godt. De to andre læger, jeg har haft med at gøre, har været utrolig rare at snakke med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har været til scanning i forbindelse med min graviditet. Har mødt kompetent og venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det var et sødt personale, og der var ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Alt virkede godt, og der var god tid til snak.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *God behandling af personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Jeg er yderst positiv og tilfreds på trods af, at jeg på forhånd havde hørt negativt om Randers Centralsygehus. Jeg ser kun frem til næste besøg.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *To scanninger er ikke nok til at danne et helhedsindtryk. Søde og kompetente sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Har ingen problemer haft og har aldrig skullet vente.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi jeg har fået en god behandling på Randers Centralsygehus.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Udelukkende god behandling - både under lykkelige og ulykkelige omstændigheder. Kun én enkelt undtagelse ved en telefonisk henvendelse vedrørende et svar på en blodprøve efter en spontan abort. Resultatet blev givet temmelig ufølsomt, og min henvendelse blev slet ikke registreret, hvorfor jeg fik et brev om, at jeg ikke havde henvendt mig, som det var aftalt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)


 *Jeg synes, at jeg fik en god service. Både når jeg har været der, og når jeg har henvendt mig telefonisk, har jeg fået gode informationer. Personalet var dygtigt til at informere. Det var det samme personale, jeg mødte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *Fordi det var professionelt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *I forbindelse med en spontan abort følte jeg mig rigtig dårligt behandlet. Mødte mange forskellige læger, der sagde modsatrettede ting. I forbindelse med en graviditet har jeg været til to scanninger, hvor det har været meget professionelt.*


Jeg ved godt, at personalet kan være presset og have travlt, men hvis de er til stede hos den patient, de er hos, så føler patienten sig meget bedre tilpas.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Fordi jeg har fået en god og professionel behandling i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Føler mig godt behandlet!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *De har været søde og opmærksomme. De har taget sig tid til at forklare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *Der er lidt problemer med tidsbestilling og andre småting, men personalet, jeg har været i kontakt med, er til fem stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Ingen ventetid. God tid. Gode informationer under undersøgelserne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Lægen, NN, og personalet gav en enestående service, men rammer, udstyr og lokaler er ikke tidssvarende. Virker gammelt og slidt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Der er et fantastisk personale til scanningerne, og de er meget grundige. Omgivelserne er mørke, kedelige og gammeldags. Nogle lyse farver og smukke billeder ville gøre en kæmpe forskel. Det er altid irriterende med ventetid, og lægerne kunne godt være mere nærværende og enige med hinanden om, hvilke informationer patienten får. Det ville være super med en kontaktlægeordning, så man kun taler med én læge under hele forløbet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Fordi de vidste, hvad de sagde. Der var ingen tvivl ved nogen spørgsmål. De var rigtig søde, smilende og imødekommende. Jeg føler mig tryk ved at komme der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Har været meget tilfreds og tryk ved undersøgelserne. Gode læger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Fordi de var hjælpsomme og lydhøre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Mest p.g.a. den samme sygeplejerske, som har foretaget scanningerne. Hun virker meget kompetent og engageret. Hende ville jeg gerne have hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *God og professionel behandling. Læger og plejepersonale er meget venlige og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Havde en god oplevelse af undersøgelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Fordi sygeplejerskerne er søde og gode til at forklare, hvad de ser på skærmen. Der er ikke så lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)











 *En meget sød, nærværende og informativ kvinde har stået for undersøgelserne, hvilket gjorde mig tryk og glad.*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *Jeg har meget ros til jordemødrene. De er omsorgsfulde og professionelle. Jeg føler mig altid meget tryk, når jeg har været der.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *For dårlig rådgivning fra lægerne.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi der ikke var så lang ventetid. De svarede på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg havde en god oplevelse af at være indlagt, og det, jeg har fået lavet, virker godt. Der var en trykthed i forløbet, som jeg havde brug for, da jeg har en sygdom.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Generelt en god behandling, men der er for mange forskellige læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Generelt et godt indtryk. Jeg går ud fra, at de ting jeg er mindre tilfreds med skyldes, at der er travlt på afdelingen i det hele taget. Det kan ikke lade sig gøre, at man bliver fulgt af færre læger, når man først og fremmest skal tage hensyn til cyklus.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *God behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Synes, at I er fantastiske allesammen. Jeg siger mange tak for den respekt, I har vist for mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi vi har været rigtig glade for, at det ikke har været ti forskellige læger og jordemødre, der har hjulpet os. Vi har følt os meget trygge - både under og efter konsultationerne.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Meget velforberedt og imødekommende sygeplejerske. Fint elektronisk udstyr. Ældre fysiske rammer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Jeg har generelt været tilfreds med den behandling, min mand og jeg har fået. Vi har haft forståelse for travlhed og ventetider.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har fået en god behandling. Det eneste jeg vil foreslå er, at det ville være rart, hvis man var tilknyttet den samme læge i hele forløbet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg synes, at de er venlige og imødekommende, men jeg har ikke været inde ved andre - kun én læge. Det har været trygt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Intet at udsætte. Ventefaciliteterne er noget fantasiløse i det nedeste afsnit, hvor scanningerne foregår.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi man altid møder et smilende og positivt personale. I kunne godt give en kop kaffe, når man venter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg har været rigtig godt tilfreds med den behandling, jeg har fået i forbindelse med de to scanninger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg kan godt lide personalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har haft det godt. De har tid til én. Man er ikke bare en patient. De har altid tid, et smil og et lille ord med på vejen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Har ikke været helt tilfreds med at komme hos reservelægen, men når jeg har været hos min faste læge, har det været fuldt ud tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *De to gange, jeg har været til scanning, har personalet været rigtig sødt. De har stået med et stort smil og givet sig tid til én. De har virkelig virket som nogen, der har været rigtig dygtige og glade for deres arbejde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Vi har kun mødt smilende personale, som behandlede os virkelig pænt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi jeg første gang havde en ubehagelig oplevelse. Ellers er det gået godt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg har været godt tilfreds med besøgene. De har været meget søde og dygtige til deres arbejde.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *God stemning. Grundig information. Interesseret personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi ventetiden var for lang, og det er ikke det mest behagelige venteværelse.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Jeg har været til scanning i forbindelse med min graviditet, så 'sygdom' kan man jo ikke kalde det. Jeg har fået en fin behandling og fået svar på spørgsmål og fået den information, der var relevant.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Meget venlig og kompetent behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg var så heldig både at møde gode læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Jeg var godt tilfreds med mine besøg i Ambulatorium G, men ventetiden derefter kunne være lang. Jeg skulle ofte tale med en læge. Det er ikke sjovt at sidde og vente ½ time højgravid og med smerter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Man får rimeligt god besked på de ting, man spørger om angående behandlingen. Ingen lange ventetider - også meget positivt. Plejepersonalet er flinkt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)


 *For at opnå fire stjerner ville det være en god ide at sætte et skilt op, der oplyser ventetiden, da det er nemmere at forholde sig til den, når man ved, hvor lang tid det drejer sig om.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *Da jeg p.g.a. kraftig blødning i 3 måneder fik fjernet min spiral. I den forbindelse fik jeg ikke taget et celleskrab, da jeg havde fået det en del år i forvejen. Det undrede mig, min alder taget i betragtning.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *P.g.a. ventetiden på narkoselægen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Fordi jeg føler mig tryk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Søde og rare mennesker. Har dog ikke været der så meget, at jeg ved, om det ligefrem er enestående. Meget kompetente folk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Man blev modtaget godt, og hvis man spurgte om noget, blev der svaret på en god og venlig måde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *Jeg synes, jeg har fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Ville ikke give 3 stjerner, selvom det faktisk er meget tæt på! Generelt er vi meget tilfredse. Har ikke andre valg, siden Grenaa Sygehus er lukket og SAVNET!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Jeg fik den information, som var nødvendig. I taler pænt til patienten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Pæn behandling. Blev taget seriøst. Personalet var sødt, rart og viste god omsorg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Jeg vil specielt fremhæve de sidste to gange, jeg har kontaktet ambulatoriet for at få en tid i forbindelse med graviditet. To forskellige sygeplejersker var ikke særlig venlige. De virker sure og faktisk irriterede over, at man ringer og forstyrrer dem. Det virker frastødende og meget uprofessionelt. Har selv arbejdet på sygehuset i mange år. Der burde gøres noget ved det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *P.g.a. imødekommenhed og venlighed fra de to sygeplejersker, jeg var i kontakt med. Undersøgelsen var mere langvarig end ventet, men sygeplejersken viste ikke tegn på utålmodighed eller uro - derfor slappede jeg også af.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *For lang ventetid. For mange forskellige læger. For mange studerende. Dårligt forberedte før mødet med patienten - man skal selv fortælle, hvad der står i journalen. Absolut uacceptabelt!*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Fordi det er godt, men der kunne godt skabes lidt mere kontinuitet for patienterne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Det var alt i alt en fin måde, som alt blev forklaret på. Jeg følte mig tryk ved de tre personer, som behandlede mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *God og venlig behandling. Svar på alle mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)

 *Bliver mødt af venlige sygeplejersker. Ingen ventetid - ellers en undskyldning. Pænt og rent.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)


 *Jeg har aldrig haft en dårlig oplevelse. Alle har altid været søde og rare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)












 *Alle var søde og gav sig rigtig god tid til at fortælle, hvad de så på scanningen.*










Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

-  *For lang ventetid, men absolut god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Der har været en god service. Ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Meget professionelt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Synes, at der har været en helt formidabel behandling på afdelingen. Bedre service kan ikke ønskes.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Følte mig godt behandlet. Grundigt undersøgt.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Fordi jeg har haft en meget dårlig oplevelse med en kvindelig læge på Gynækologisk Ambulatorium.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Jeg har været til scanning tre gange i forbindelse med min graviditet, og alle tre gange har der været god tid til at forklare og lytte til ens spørgsmål. Alt i alt en god oplevelse alle gange.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi jeg synes, det har været ok. Folk har for det meste været flinke og venlige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Der lader til at være styr på tingene. Scannings-sygeplejerskerne har været meget professionelle på en nærværende måde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Særligt ventetiden har været generende.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Alting kan gøres bedre, men jeg fik den service, jeg havde brug for.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)

-  *Gode oplevelser med én bestemt læge i forbindelse med inseminationer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Sterilitas (2)
-  *Der er altid smilende og rare personer - også dem, der sidder i receptionen. Man er vel altid lidt nervøs, når man møder ind.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Indtryk af et fagligt velfungerende personale. Irriterende med forskellige vurderinger. Mange læger, som ikke havde læst journalen. Ventetiden kan ikke undgås, men bør søges minimeret. Man bør tilstræbe, at patienten tilses af samme læger.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Det er en hyggeligt afdeling. Ikke så koldt, som nogle hospitaler er kendt for. Samtidig er den aftalte tid også den tid, man kommer ind til. Det er ofte relevant, hvis man skal tilbage på arbejde eller noget andet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Meget god behandling. Rar læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Behageligt plejepersonale. Randers Centralsygehus er i det hele taget dejligt at komme til. Lægen var måske nok lidt bramfri i sine udtalelser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)
-  *Har haft to oplevelser med læger, der var inkompetente, uforberedte, ikke lydhøre og fortravlede. De gav mangelfulde informationer. De øvrige gange har de været forberedte, har givet gode informationer og har været kompetente.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Alt forløb fint. Venligt, imødekommende personale - bestemt kompetent. Behagelig oplevelse med tilstrækkelig information.
Ide: blade af nyere dato i venteværelset!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde Diagnose: Svangre (1)
-  *Fordi jeg er blevet behandlet godt, så ingen klager fra mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde Diagnose: Methoragi (3)

 *Det ville være godt, hvis lægerne var bedre til at kommunikere og have større indlevelsesevne i patientens situation.
Undersøgelseslokalet kombineret med samtalerum giver et koldt indtryk, hvor man ikke føler sig godt tilpas.*


Savner en kontaktperson.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)

 *Ingen ventetid.
Høfligt personale.*


Behagelige omgivelser.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Har fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *'Enestående' er et stort ord. Det er en gammel, slidt og kedelig afdeling. Deres scanner hører til i førkrigstiden. Det virker ikke som om, der er meget prestige i gynækologi, men Århus Amt burde belønne deres personale noget mere, for det er jo p.g.a. dem, de får fire stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)


 *Fordi jeg synes, at afdelingen sørgede for at holde godt øje med mig og min baby hele graviditeten igennem, og det gav en god tryghed med hensyn til mine to sygdomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Da vi føler, vi er blevet behandlet af kompetente folk, der virkede oprigtige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)

 *Jeg synes, det var nogle utrolig søde og rare sygeplejersker og jordemødre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)


 *Personalet er sødt og rart.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Methoragi (3)

 *Virkede professionelle. Gav sig tid. Lyttede og tog én alvorligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Svangre (1)



Læg eventuelt graviditetsbrochurer ude i venterummet. Venlige og fagligt imødekommende jordemødre og sygeplejersker. Tog sig tid til mit foster.

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

Diagnose: Svangre (1)



Det hele gik hurtigt og efter planen.

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

Diagnose: Svangre (1)



Fordi jeg synes, de har tid til at tale med mig.

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

Diagnose: Methoragi (3)



Jeg har været der to gange til scanning i forbindelse med graviditet. Begge gange har der været én med, der skulle læres op, og vi fik derfor en udvidet undersøgelse og service, hvilket kun gjorde, at vi fik endnu mere ud af besøget.

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

Diagnose: Svangre (1)



NN, som hun hed, hende, jeg var til scanning hos ved min graviditet, virkede på mig meget rolig og utrolig dygtig til sit arbejde. Min kæreste og jeg har kun ros tilovers for hende. Hun fortalte alt, hvad hun gjorde og hvorfor. Dejligt.

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

Diagnose: Svangre (1)



Personalet er venligt, lyttende og informativt. Ventetiden er frustrerende.

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

Diagnose: Sterilitas (2)



Meget tilfreds. Godt at gå derfra og vide, at lillebror har det godt. Sødt personale ved scanning.

Fik de oplysninger, jeg har brug for, og var jeg i tvivl, spurgte jeg, til jeg forstod, og vi var enige. Glad når jeg gik derfra - vigtigt.

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

Diagnose: Svangre (1)



Jeg føler, at der bliver taget godt hånd om mig. Alle virker interesserede i at gøre det bedste for mig. Der er stort set aldrig ventetid, og de mennesker, jeg taler med, kender min situation, når jeg møder dem. Dejligt, at personalet er så venligt og positivt.

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

Diagnose: Svangre (1)



Den personlige behandling er meget god!

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

Diagnose: Svangre (1)



Er generelt godt tilfreds. Jeg havde sikkert givet karakteren 'enestående', hvis de havde kunnet inseminere en søndag. Man kan altså ikke behandle par for barnløshed og slet ikke for IVF, hvis ikke søndag inddrages.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Sterilitas (2)