

Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y
Skejby Sygehus

4. runde

Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y
Skejby Sygehus
4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

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

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Marts 2006

Bestillingsnr. 596

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 pasien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsplysningerne bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

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

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

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

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

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

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

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

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

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

Formål

Måling af patienttilfredshed

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

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

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

Formål

Konceptets formål er:

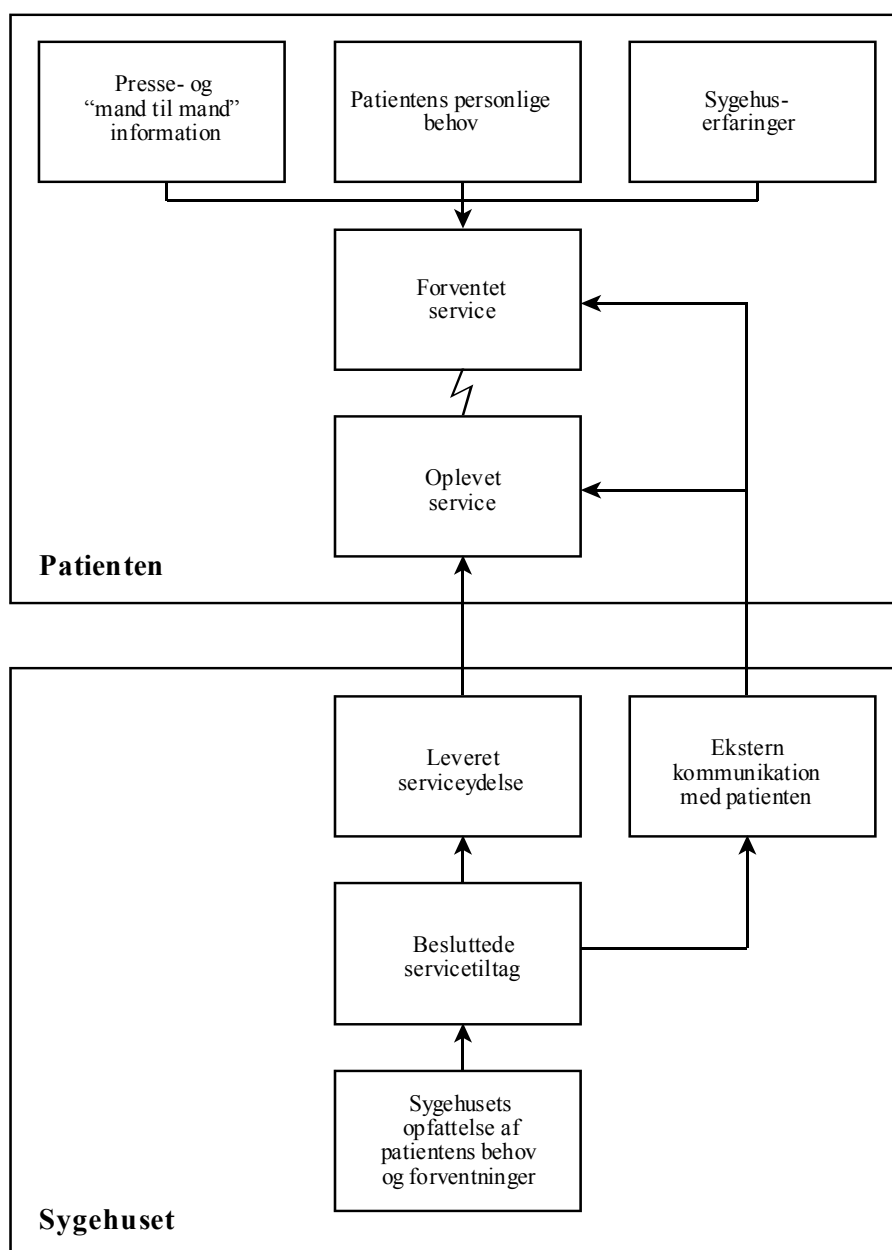
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

Hvad er det, der måles?

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

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



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

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

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

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

Undersøgelsens spørgsmål

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

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

Der spørges til traditionelle problemområder

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

Både kvantitativ og kvalitativ

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

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <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
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Gynækologi/obstetrik
Antal indlagte	11.769
Heraf akut indlagte	8.706
Heraf planlagte	3.063
Gennemsnitligt antal sengedage	2,5
Belægningsprocent	87,1
Antal senge	76
Enestuer	44
Tomandsstuer	12
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	2
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	50.801
Antal ambulatorier	9
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	41,04
Plejepersonalestillinger	132,02
Lægeseekretærstillinger	31,97
Samlet budgetramme	106,655 mio. kr.
Statistik år	2005

*Statistikken indeholder IKKE oplysninger om statistiske forhold efter fusion mellem Fødegangen og Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y pr. 1. oktober 2005.
Antal senge gælder pr. 1. juni 2005.*

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om Afdelingen

Afdelingens speciale

Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y er en universitetsafdeling. Samtidigt betjener afdelingen Århus kommune og omliggende kommuner som basisafdeling, svarende til et befolkningsgrundlag på 250.000 indbyggere. Mange af patienterne kommer fra hele Århus Amt (ca. 500.000 indbyggere). Afdelingen har landsdelsfunktion med et noget varierende optageområde fra amterne i Jylland, afhængig af lidelsens art og traditionsbetingede henvisningsveje. Ca. 2% af indlæggelserne kommer fra naboamterne mv.

Organisering

Afdelingen havde i år 2005 knapt 4800 fødsler. Ca. 70% var normalt fødende. Kejsersnitsfrekvensen var 20%. 10-15% af de fødende er af anden etnisk oprindelse end dansk. Fødeafdelingen består af tre enheder: Fødeafsnit 1, 2 og 3. Afdelingen har landdelsfunktion for fødende med komplicerede graviditeter.

Afdeling Y har et tæt, formaliseret samarbejde med afsnittet for neonatologi. Der er i år 2005 åbnet 2 familieafsnit, hvor nogle pladser er fælles med neonatologerne, således at sårbare børn kan forblive sammen med moderen i så stor udstrækning som muligt.

Der var i 2004 ca. 32.000 ambulante konsultationer i svangre- og ultralydsambulatoriet.

Århus Jordmodercenter varetager svangreprofylaksen i primærsektoren. Århus Jordmodercenters konsultationer er fysisk beliggende i sammenhæng med de kommunale sundhedsplejersker i kommunens sundhedscentre på fire adresser i Århus. Derudover er der jordmoderkonsultationer forskellige steder i oplandet. Konsultationerne betjenes af de samme jordemødre, som varetager fødslerne på Skejby Sygehus. Desuden ydes hjemmebesøg før planlagte hjemmefødsler samt tilbud om efterfødselssamtaler til alle.

I 2004 var antallet af udskrevne gynækologiske patienter 3.500. Der var ca. 5.300 besøg på den gynækologiske akutstue og 13.000 ambulante undersøgelser i de gynækologiske ambulatorier.

Der udførtes i 2004 ca. 2.400 operationer under indlæggelse og ca. 3.300 ambulante indgreb.

Samarbejds-partnere

Afdelingen har et nært samarbejde med onkologisk afd., Århus KH, og med urologisk afd. K, Skejby Sygehus, hvor der er oprettet et fælles urogynækologisk team.

Afdelingen indgår i et samarbejde med de andre gynækologisk-obstetriske afdelinger i Århus Amt mhp. at udarbejde fælles instrukser mv. Endvidere samarbejder afdelingen med gynækologisk-obstetrisk afdeling i Ålborg inden for universitetssygehussamarbejdet.

Forskning og undervisning

Afdelingen har en lang række uddannelses- og forskningsforpligtigelser som en del af Århus Universitetshospital. Det forventes, at alle læger sørger for at holde sig opdateret med den nyeste viden indenfor de relevante fagområder og dermed bidrage til en bestandig udvikling af afdelingens indsats overfor brugerne/patienterne.

Afdelingen dækker hele det gynækologiske-obstetriske fagområde, men er i daglig praksis, fraset i vagterne, adskilt i tre søjler: den gynækologiske og den obstetriske søjle og fertilitetsklinikken.

Tabel 2 Baggrundsoplysninger for undersøgelsen på**Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.10.2005 - 31.10.2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	500	
Indkomne svar	299	
Svarprocent	60	
Tidligere målinger	november 2003 - 302 Svar februar 2002 - 279 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	4.649
Alder		
0-18 år	1 %	0%
19-39 år	84 %	75%
40-59 år	11 %	14%
60-69 år	2 %	4%
70-79 år	2 %	4%
80 år eller mere	1 %	1%
Køn		
Mand	3 %	0%
Kvinde	97 %	100%
Afsnit		
Svangreambulatoriet	38 %	20%
Afsnit Y5	16 %	20%
Afsnit Y6	10 %	18%
Fertilitetsklinikken	26 %	24%
Akut Gynækologisk Modtagelse	10 %	18%

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
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	279	302	299	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	31%	33%	28%	22%
2-3 besøg	31%	32%	33%	31%
4-9 besøg	25%	23%	25%	32%
Mere end 9 besøg	12%	12%	14%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	31%	23%	22%	39%
Nej	69%	77%	78%	61%
Alder				
0-18 år	0%	0%	0%	9%
19-39 år	67%	67%	75%	19%
40-59 år	23%	21%	14%	32%
60-69 år	6%	7%	4%	18%
70-79 år	2%	2%	4%	15%
80 år eller mere	2%	2%	1%	6%
Køn				
Mand	3%	0%	0%	46%
Kvinde	97%	100%	100%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	91%	93%	90%	89%
Udenampatienter	9%	7%	10%	11%
Modersmål				
Dansk	93%	90%	95%	96%
Ikke dansk	7%	10%	5%	4%
Søgt information				
Har søgt information	49%	46%	53%	38%
Har ikke søgt information	51%	54%	47%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	98%	96%	96%	89%
Pårørende	2%	4%	4%	11%

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

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

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

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

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

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

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

Karakteristik af ambulatoriets patienter

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

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en 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 Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 299 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	63%	26%	11%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	77%	16%	4%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	82%	14%	2%	2%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	89%	4%	1%	7%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	74%	10%	4%	12%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	78%	19%	3%	0%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	74%	11%	3%	11%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	84%	11%	2%	3%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	52%	9%	10%	30%

- Svarene er givet ud fra 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 Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	279	302			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	41%	37%	37%	32%	15%	54%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	18%	19%	21%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	15%	14%	16%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	5%	5%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	17%	20%	17%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	17%	19%	22%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	17%	12%	16%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	13%	15%	14%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	23%	19%	27%	25%	9%	45%

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

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere 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****Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus***Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	279	299	297	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	23%	24%	26%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	52%	53%	54%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	18%	18%	18%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	7%	6%	3%	5%	1%	7%

Tabel 8 **Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag****Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus***Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	44	40	37	61	48	7
Ingen ventetid (eller før tid)	27%	42%	16%	23%	31%	0
Under 30 minutter	59%	45%	59%	54%	44%	57
Mellem 30 og 60 minutter	5%	10%	22%	23%	23%	43
Over 60 minutter	9%	2%	3%	0%	2%	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**Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	182	191	210	8.399		
Kun en læge	24%	19%	15%	21%	57%	6%
2-3 læger	45%	53%	52%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	31%	28%	32%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	175	193	200	8.399		
Ja	17%	17%	17%	22%	2%	52%
Nej	83%	83%	84%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y***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	-	-	285	-		
Ja	-	-	46%	-	-	-
Nej	-	-	54%	-	-	-

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 Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y, Skejby Sygehus

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	274	299	296			
Fem stjerner (enestående)	30%	30%	29%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	62%	56%	60%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	7%	13%	9%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	1%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	8%	14%	11%	15%	4%	27%

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

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

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

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

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

Kommentarer

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

Forskel på patienter?

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

Litteratur

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

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

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

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

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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

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

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

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

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

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

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

- Ja Nej Ved ikke

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

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:

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

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

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

Bilagets opbygning

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

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

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

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

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

Stikprøve

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

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

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

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

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

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

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

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

Yderligere analyser?

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

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	15	10	79
	2-3 besøg	67	22	10	98
	4-9 besøg	51	36	13	72
	Mere end 9 besøg	52	38	10	42
Ugedag	Mandag	59	27	14	44
	Tirsdag	77	23	0	39
	Onsdag	51	35	14	37
	Torsdag	64	26	10	61
	Fredag	65	23	13	48
	Lørdag	43	43	14	7
Tidligere indlagt	Ja	63	25	12	65
	Nej	63	26	10	230
Søgt information	Har søgt information	58	31	10	156
	Har ikke søgt information	69	20	11	138
Køn	Mand	100	0	0	1
	Kvinde	63	26	11	295
Bopæl	Indenamtspatienter	62	26	12	268
	Udenamtspatienter	71	25	4	28
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	61	28	12	224
	40-59 år	69	21	10	42
	60-69 år	67	25	8	12
	70-79 år	77	15	8	13
	80 år eller mere	75	25	0	4
Modersmål	Dansk	64	25	10	279
	Ikke dansk	53	27	20	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	64	26	10	285
	Pårørende	45	27	27	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	48	37	15	60
	Afsnit Y5	70	23	7	60
	Afsnit Y6	71	21	8	52
	Fertilitetsklinikken	65	28	7	72
	Akut Gynækologisk Modtagelse	62	19	19	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	63	26	11	297

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84	11	5	75
	2-3 besøg	75	23	2	96
	4-9 besøg	72	21	7	72
	Mere end 9 besøg	86	10	5	42
Ugedag	Mandag	75	20	5	44
	Tirsdag	81	16	3	37
	Onsdag	78	19	3	37
	Torsdag	80	15	5	59
	Fredag	91	6	2	47
	Lørdag	100	0	0	7
Tidligere indlagt	Ja	85	12	3	65
	Nej	77	18	5	224
Søgt information	Har søgt information	73	20	6	154
	Har ikke søgt information	85	13	2	135
Køn	Mand	100	0	0	1
	Kvinde	79	17	4	289
Bopæl	Indenamtspatienter	80	17	3	261
	Udenamtspatienter	66	17	17	29
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	76	20	4	217
	40-59 år	81	9	9	43
	60-69 år	92	8	0	12
	70-79 år	92	8	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	78	17	5	273
	Ikke dansk	87	13	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	18	5	279
	Pårørende	100	0	0	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	69	26	5	58
	Afsnit Y5	78	14	8	59
	Afsnit Y6	81	15	4	52
	Fertilitetsklinikken	82	14	4	72
	Akut Gynækologisk Modtagelse	84	16	0	50
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	79	17	4	291

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	7	0	76
	2-3 besøg	81	14	4	97
	4-9 besøg	80	18	1	71
	Mere end 9 besøg	74	26	0	42
Ugedag	Mandag	79	21	0	43
	Tirsdag	86	14	0	37
	Onsdag	81	19	0	37
	Torsdag	82	13	5	60
	Fredag	92	8	0	48
	Lørdag	57	43	0	7
Tidligere indlagt	Ja	86	12	2	65
	Nej	83	15	2	225
Søgt information	Har søgt information	78	20	2	153
	Har ikke søgt information	90	8	1	136
Køn	Mand	100	0	0	1
	Kvinde	83	15	2	290
Bopæl	Indenamtspatienter	85	13	2	263
	Udenamtspatienter	71	29	0	28
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	82	16	2	220
	40-59 år	86	12	2	42
	60-69 år	83	17	0	12
	70-79 år	100	0	0	12
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	83	15	2	274
	Ikke dansk	93	7	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	280
	Pårørende	100	0	0	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	84	14	2	58
	Afsnit Y5	81	17	2	58
	Afsnit Y6	90	10	0	52
	Fertilitetsklinikken	75	22	3	72
	Akut Gynækologisk Modtagelse	90	8	2	52
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	84	15	2	292

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	7	1	70
	2-3 besøg	93	5	2	94
	4-9 besøg	99	1	0	68
	Mere end 9 besøg	100	0	0	41
Ugedag	Mandag	90	5	5	42
	Tirsdag	100	0	0	37
	Onsdag	97	3	0	36
	Torsdag	97	3	0	61
	Fredag	96	4	0	46
	Lørdag	83	17	0	6
Tidligere indlagt	Ja	97	3	0	63
	Nej	94	4	1	214
Søgt information	Har søgt information	95	5	1	149
	Har ikke søgt information	95	3	2	129
Køn	Mand	0	100	0	1
	Kvinde	95	4	1	277
Bopæl	Indenamtspatienter	94	4	1	253
	Udenamtspatienter	100	0	0	25
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	94	5	1	210
	40-59 år	97	3	0	37
	60-69 år	100	0	0	13
	70-79 år	100	0	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	95	4	1	262
	Ikke dansk	100	0	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	268
	Pårørende	90	10	0	10
Afsnit	Svangreambulatoriet	98	2	0	55
	Afsnit Y5	95	2	4	57
	Afsnit Y6	94	6	0	51
	Fertilitetsklinikken	100	0	0	66
	Akut Gynækologisk Modtagelse	86	12	2	50
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	95	4	1	279

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	6	7	72
	2-3 besøg	83	14	3	88
	4-9 besøg	78	16	6	64
	Mere end 9 besøg	85	12	3	34
Ugedag	Mandag	86	14	0	37
	Tirsdag	83	14	3	36
	Onsdag	84	9	6	32
	Torsdag	88	11	2	57
	Fredag	84	7	9	43
	Lørdag	86	0	14	7
Tidligere indlagt	Ja	74	21	5	62
	Nej	87	9	5	200
Søgt information	Har søgt information	82	13	5	141
	Har ikke søgt information	85	10	5	121
Køn	Mand	0	100	0	1
	Kvinde	84	11	5	262
Bopæl	Indenamtspatienter	83	11	5	237
	Udenamtspatienter	85	15	0	26
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	83	12	5	198
	40-59 år	81	14	5	37
	60-69 år	80	20	0	10
	70-79 år	92	0	8	13
	80 år eller mere	75	25	0	4
Modersmål	Dansk	84	11	5	249
	Ikke dansk	69	23	8	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	252
	Pårørende	64	18	18	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	74	18	8	50
	Afsnit Y5	87	9	4	54
	Afsnit Y6	85	9	7	46
	Fertilitetsklinikken	92	6	2	63
	Akut Gynækologisk Modtagelse	76	18	6	51
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	83	12	5	264

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	84	11	5	81
	2-3 besøg	73	22	4	98
	4-9 besøg	75	24	1	72
	Mere end 9 besøg	79	21	0	42
Ugedag	Mandag	73	22	4	45
	Tirsdag	83	18	0	40
	Onsdag	89	11	0	37
	Torsdag	75	21	3	61
	Fredag	85	15	0	48
	Lørdag	57	43	0	7
Tidligere indlagt	Ja	75	25	0	65
	Nej	78	18	4	232
Søgt information	Har søgt information	74	23	3	157
	Har ikke søgt information	83	14	3	139
Køn	Mand	100	0	0	1
	Kvinde	78	19	3	297
Bopæl	Indenamtspatienter	78	20	3	269
	Udenamtspatienter	79	14	7	29
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	76	21	2	224
	40-59 år	81	12	7	43
	60-69 år	77	23	0	13
	70-79 år	92	0	8	13
	80 år eller mere	75	25	0	4
Modersmål	Dansk	77	20	3	281
	Ikke dansk	93	7	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	20	3	287
	Pårørende	82	9	9	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	85	15	0	60
	Afsnit Y5	74	18	8	61
	Afsnit Y6	83	15	2	53
	Fertilitetsklinikken	75	24	1	72
	Akut Gynækologisk Modtagelse	74	23	4	53
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	78	19	3	299

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	91	9	0	57
	2-3 besøg	79	18	3	90
	4-9 besøg	89	6	6	71
	Mere end 9 besøg	76	17	7	41
Ugedag	Mandag	78	10	12	41
	Tirsdag	82	18	0	33
	Onsdag	94	6	0	33
	Torsdag	89	9	2	55
	Fredag	91	9	0	43
	Lørdag	67	17	17	6
Tidligere indlagt	Ja	83	17	0	63
	Nej	84	11	5	200
Søgt information	Har søgt information	84	11	5	140
	Har ikke søgt information	84	14	2	123
Køn	Mand	100	0	0	1
	Kvinde	84	13	4	263
Bopæl	Indenamtspatienter	83	13	4	240
	Udenamtspatienter	88	13	0	24
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	83	13	4	201
	40-59 år	82	16	3	38
	60-69 år	91	9	0	11
	70-79 år	90	0	10	10
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	85	11	4	248
	Ikke dansk	57	43	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	12	4	254
	Pårørende	70	30	0	10
Afsnit	Svangreambulatoriet	83	15	2	53
	Afsnit Y5	93	4	4	55
	Afsnit Y6	81	19	0	43
	Fertilitetsklinikken	82	12	6	67
	Akut Gynækologisk Modtagelse	79	15	6	47
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	84	12	4	265

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87	10	3	77
	2-3 besøg	85	12	3	97
	4-9 besøg	87	11	1	71
	Mere end 9 besøg	88	12	0	41
Ugedag	Mandag	80	16	5	44
	Tirsdag	92	8	0	38
	Onsdag	97	3	0	36
	Torsdag	92	7	2	60
	Fredag	91	7	2	46
	Lørdag	71	29	0	7
Tidligere indlagt	Ja	83	15	2	65
	Nej	87	11	2	224
Søgt information	Har søgt information	85	12	3	154
	Har ikke søgt information	88	11	1	136
Køn	Mand	100	0	0	1
	Kvinde	86	12	2	289
Bopæl	Indenamtspatienter	86	12	2	262
	Udenamtspatienter	86	7	7	28
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	86	13	1	218
	40-59 år	86	7	7	43
	60-69 år	82	18	0	11
	70-79 år	92	8	0	13
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	87	11	2	274
	Ikke dansk	79	21	0	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	11	2	279
	Pårørende	73	27	0	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	90	10	0	60
	Afsnit Y5	83	12	5	60
	Afsnit Y6	78	20	2	51
	Fertilitetsklinikken	87	12	1	69
	Akut Gynækologisk Modtagelse	92	6	2	51
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	86	12	2	291

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	81	8	12	52
	2-3 besøg	69	17	14	71
	4-9 besøg	71	16	14	51
	Mere end 9 besøg	73	10	17	30
Ugedag	Mandag	74	10	16	31
	Tirsdag	81	13	6	31
	Onsdag	65	19	15	26
	Torsdag	67	17	15	46
	Fredag	86	11	3	35
	Lørdag	80	0	20	5
Tidligere indlagt	Ja	76	10	15	41
	Nej	72	14	14	167
Søgt information	Har søgt information	70	15	15	117
	Har ikke søgt information	77	10	13	92
Køn	Mand	0	100	0	1
	Kvinde	74	12	14	209
Bopæl	Indenamtspatienter	74	13	13	196
	Udenamtspatienter	64	14	21	14
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	73	15	12	154
	40-59 år	64	9	27	33
	60-69 år	89	0	11	9
	70-79 år	80	10	10	10
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	72	13	14	195
	Ikke dansk	86	7	7	14
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	13	14	200
	Pårørende	70	20	10	10
Afsnit	Svangreambulatoriet	76	16	8	37
	Afsnit Y5	63	7	30	43
	Afsnit Y6	72	10	18	39
	Fertilitetsklinikken	75	16	9	56
	Akut Gynækologisk Modtagelse	83	14	3	35
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	73	13	14	210

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	9	91	94
	4-9 besøg	25	75	68
	Mere end 9 besøg	21	79	38
Ugedag	Mandag	13	88	32
	Tirsdag	24	76	25
	Onsdag	24	76	29
	Torsdag	14	86	44
	Fredag	6	94	35
	Lørdag	50	50	4
Tidligere indlagt	Ja	17	83	48
	Nej	16	84	150
Søgt information	Har søgt information	21	79	112
	Har ikke søgt information	10	90	87
Køn	Mand	0	100	1
	Kvinde	17	83	198
Bopæl	Indenamtpatienter	16	84	180
	Udenamtpatienter	26	74	19
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	18	82	157
	40-59 år	18	82	28
	60-69 år	0	100	7
	70-79 år	0	100	5
	80 år eller mere	0	100	2
Modersmål	Dansk	17	83	190
	Ikke dansk	0	100	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	17	83	193
	Pårørende	0	100	6
Afsnit	Svangreambulatoriet	17	83	42
	Afsnit Y5	16	84	38
	Afsnit Y6	17	83	30
	Fertilitetsklinikken	15	85	65
	Akut Gynækologisk Modtagelse	20	80	25
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	17	84	200

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	46	54	79
	2-3 besøg	54	46	92
	4-9 besøg	44	56	68
	Mere end 9 besøg	30	70	40
Ugedag	Mandag	55	45	44
	Tirsdag	45	55	38
	Onsdag	54	46	37
	Torsdag	47	53	57
	Fredag	41	59	44
	Lørdag	43	57	7
Tidligere indlagt	Ja	52	48	62
	Nej	44	56	221
Søgt information	Har søgt information	45	55	150
	Har ikke søgt information	47	53	133
Køn	Mand	100	0	1
	Kvinde	46	54	284
Bopæl	Indenampatienter	46	54	258
	Udenampatienter	48	52	27
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	43	57	214
	40-59 år	49	51	43
	60-69 år	50	50	12
	70-79 år	82	18	11
	80 år eller mere	50	50	4
Modersmål	Dansk	47	53	271
	Ikke dansk	23	77	13
Skemaet udfyldt af	Patienten	46	54	277
	Pårørende	50	50	8
Afsnit	Svangreambulatoriet	33	67	58
	Afsnit Y5	62	38	58
	Afsnit Y6	57	43	53
	Fertilitetsklinikken	28	72	67
	Akut Gynækologisk Modtagelse	55	45	49
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	46	54	285

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	79
	2-3 besøg	88	12	97
	4-9 besøg	89	11	72
	Mere end 9 besøg	90	10	42
Ugedag	Mandag	80	20	44
	Tirsdag	98	3	40
	Onsdag	89	11	37
	Torsdag	92	8	61
	Fredag	94	6	47
	Lørdag	71	29	7
Tidligere indlagt	Ja	91	9	65
	Nej	89	11	229
Søgt information	Har søgt information	86	14	155
	Har ikke søgt information	93	7	139
Køn	Mand	100	0	1
	Kvinde	89	11	295
Bopæl	Indenamtpatienter	89	11	268
	Udenamtpatienter	89	11	28
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	88	12	223
	40-59 år	93	7	42
	60-69 år	92	8	13
	70-79 år	92	8	13
	80 år eller mere	100	0	4
Modersmål	Dansk	89	11	279
	Ikke dansk	100	0	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	285
	Pårørende	91	9	11
Afsnit	Svangreambulatoriet	93	7	60
	Afsnit Y5	87	13	60
	Afsnit Y6	89	11	53
	Fertilitetsklinikken	90	10	70
	Akut Gynækologisk Modtagelse	87	13	53
Afdeling i alt	Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	89	11	296

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

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

Kvalitativ analyse

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

Patienternes egne kommentarer

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











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


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

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

Kommentarer til
Svangreambulatoriet


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Ventede i 50 minutter og så igen ved blodtryk tagning en time. To timer for at få målt blodtryk er bare for meget.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det ville være rart, at få at vide, at der er ventetid, når man melder sin ankomst.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Et besøg havde en ventetid på ca. en time. Vi fik dog en god forklaring og kunne godt have fået besked, mens vi ventede.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventede maks. ti minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventede i 15 minutter, der er OK.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *20-25 minutters ventetid første gang. Ingen ventetid anden gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var kun lidt ventetid. Det er det bedste indtil videre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Meget varieret ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De fleste gange var der 10-15 minutters ventetid. Sidste gang en time. Ikke sjovt, når jeg ventede på at skulle sættes i gang efter undersøgelse.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Scanningen forløb typisk uden ventetid, men der var oftest en del ventetid for at komme til at tale med lægen efter scanningen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg blev fortalt ude i forkontoret, at jeg ikke kunne mærke liv grundet min graviditet. Jeg ventede i 60 minutter, inden jeg kom til. En time senere fødte jeg ved akut kejsersnit.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Få gange var det 10-15 minutter. Længste var 1,5 time. Det er at gøre grin med folks tid.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Nogle gange gik det hurtigt, andre gange over en times ventetid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Første gang glemte de mig. Ventede over en time. Rykkede flere gange, men fik hele tiden at vide, at jeg var næste og skulle slappe af.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Meget forskellige.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Første gang til scanning kom vi ind før tid. Anden gang i forbindelse med en ekstra scanning på grund af blødning kun kort tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *En enkelt gang første eller anden gang ventede vi mere end en halv time. Nærmere en time.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der var nogle gange lidt for lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og










Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg var indstillet på, at der kunne være ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Generelt generede det mig, at de informerede og meddelte mig diverse. De var ikke opsøgende i forhold til min viden eller behov for svar på spørgsmål.
Envejskommunikation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *To gange ja, men en gang troede lægen, at jeg var der for en scanning. men reelt var jeg der, for at få en tid til kejsersnit. Lægen vidste ikke, at jeg skulle have kejsersnit, da der aldrig var blevet skrevet et dikteret referat rent i min journal. Jeg ventede længe på, at det blev fundet, før vi kunne fortsætte samtalen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har prøvet flere gange, at de ikke vidste hvad der skulle ske, eller de troede, at det var noget andet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hun kunne svare tilfredsstillende på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Forskelligt fra læge til læge. Måske var der ikke så meget at forberede sig på.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Havde ikke min journal fra et andet sygehus. Havde kun mit CPR-nummer og navn.
Vidste ikke hvorfor jeg kom.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er meget tilfreds med de lægefaglige vurderinger og formidling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *En kunne ikke finde mine papirer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Bortset fra én.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Især de sidste to gange var han meget velforberedt og havde læst om min sag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Reelt ikke nødvendigt i mit tilfælde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvert besøg var lig med ny læge, selvom jeg hver gang fik tid hos den samme. 3 ud af 4 gange kom en anden i stedet og naturligt ikke forberedt andet end de seneste tal.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dejligt, når man kan mærke, at de har kigget journalen igennem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Virkede meget kompetente og gode til at besvare vores spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg mener ikke, at det var en læge, som undersøgte mig!

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mødte ikke en læge. Kun scanningssygeplejersken.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Ville holde sig til opgaven specifik, og ville ikke besvare omkring noget generelt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er anden gang jeg er i et forløb på svangreambulatoriet, og nogle af lægerne er meget uerfarne i behandlingen af min 'sygdom'. Men de lytter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Interessen var fin. Professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ene lyttede overhovedet ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



I høj grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 10

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



Meget kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Søde, kompetente og professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Hvis plejepersonalet er lig med sygeplejersker og sosu-assistenten, så fint. Hjælpsomme. Noget forvirrede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Selvom jeg havde en nybegynder på et tidspunkt, var der en mere erfaren til at støtte vedkommende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Lægen blev tilkaldt til et akuttifælde.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygeplejersken, den samme under næsten hele forløbet, var god til at få bestilt scanningstider og blodprøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Personalet gjorde det rigtigt godt, da jeg endelig kom ind. Var virkelig søde og havde bare styr på det, selvom min situation viste sig at være kritisk. Jeg kom hurtigt til scanning og derefter skulle jeg føde ved akut kejsersnit. Kanont arbejde af plejepersonalet den dag. Tak.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ene lyttede overhovedet ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Bortset fra sidste konsultation var alt ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Bedre information om, at for tyk nakkefold ikke nødvendigvis er til fare for barnet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fik forskellige meldinger angående kejsersnit om risikoen ved sædefødsel.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dygtige til at informere og sætte ting i perspektiv.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ville gerne have været bedre informeret om, hvad celleprøven gik ud på (bl.a. at der blev brugt kameraudstyr).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Sekretæren i kontoret var ikke særlig imødekommende. Gav forkert information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Bortset fra sidste konsultation var alt ok.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Er gravid og får antidepressiv. Har fået ret forskellige meldinger om medicin og amning.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Talte kun med en.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 14

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget utilfreds med blodprøvesvarmetode. 'Vi ringer, hvis der er noget galt'. Det er ikke trygt, tænker 'har de nu glemt mig'.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde











På nær den ene læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Kontakt mellem svangreambulatoriet og fødegang gik to gange galt. Svangreambulatoriet sagde begge gange at min journal og situation ville blive videregivet til fødegang 1. Begge gange anede fødegang 1 intet om mig eller mine papirer.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Da et referat af et møde med lægen ikke blev skrevet rent, fik hverken min jordemoder eller læge besked om, at jeg skulle have kejsersnit.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *1) Kaldt for tidligt ind til vending af foster af læge, blev derfor sendt hjem igen.
2) Sendt til vægtscanning af jordemoder. Dette var læge og personale totalt uforstående overfor. Følte at det var mig, der havde begået en fejl.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Så vidt jeg ved, har der ingen opfølgning været, og jeg var meget insisterende overfor min egen læge med hensyn til henvisning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hun er rigtig flink.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge har mistet blodprøve resultater, som jeg måtte kontakte Skejby for at få.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Egen læge var ikke god til at henvise. Jeg skulle selv nævne mit høje blodtryk på Skejby Sygehus. En mangel som er blevet påpeget fra Skejby Sygehus' side.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var gennem jordemoderen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



En god afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alt i alt meget rodet. Informationer gik tabt. Usikker læge: 'Vi trækker kontrol til mandag' fører til usikkerhed, og det er ikke hvad man behøver, når man er bekymret for sit barn. På Y2 blev min stuegang hele tiden aflyst.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er tilfreds med personalet, men lidt utilfreds med ventetiden i venteværelset.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Afdelingen lever helt op til mine forventninger, men jeg er ikke blevet overrasket, hverken positivt eller negativt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Personalet er søde, venlige og professionelle, desværre er der lidt ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ris: Lær mere om bløde værdier.

Ros: fint med klare råd og tegninger vedrørende den specifikke opgave.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt godt sundhedsvæsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vi fik svar på de spørgsmål vi havde og ellers fungerede det godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt super professionelt og dygtigt personale.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Jeg fik svar på mine spørgsmål. Min nervøsitet forsvandt og jeg fik fornemmelsen af, at jeg havde handlet rigtigt. Utrolig kompetent læge.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Havde det ikke været for det sidste besøg, havde jeg givet fem stjerner. Sidste besøg var hos en, for mig ny, læge. Jeg fik helt andre oplysninger end hos de forrige. Jeg fik her indtryk af, at min tilstand var kritisk, hvor de andre læger havde været mere rolige. Barnet blev forløst dagen efter og vi har det godt.*


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

 *Enestående behandling får kun typer som Mary, og jeg har absolut ingen ønsker eller forventninger om at blive behandlet sådan. Godt, er fordi I er meget dygtige og forstående. Jeg føler mig i trygge hænder.*


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

 *Jeg havde samme læge hver gang. Det var godt. Sødt personale. Et par gange lidt for lang tid ved strimmelkørsel.*

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

 *Gerne et bord med drikkevarer i venteværelset.*


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

 *Jeg har fået den behandling, som jeg skulle få.*


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

 *Alle synes at vide, hvad de taler om. Professionalisme og tryghed.*


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

 *Bortset fra at lægen ikke kendte til, hvorfor jeg kom, så var det et godt besøg.*


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

 *Personalet er søde og venlige, men ventetiden er lang.*

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

 *Grundige undersøgelser, god formidling, gode til at besvare spørgsmål. Følelsen af at være i gode hænder.*

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

 *Personalet var rigtig gode til at hjælpe, men der er nogen, der var sure.*

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



Jeg føler mig tilpas og i gode hænder. De lytter og tager en beslutning ud fra hvad patienten fortæller.

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



God idé hvis den ene skrankedame var lidt mere imødekommende. Oplevede flere gange, at hun var uhøflig overfor andre.

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



Jeg synes, jeg har fået en god behandling.

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



Jeg har intet at udsætte på afdelingen. Er altid blevet behandlet til UG.

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



Jeg er fint tilfreds med den behandling, jeg har fået på svangreambulatoriet. Lægerne var velforberejede og tog mine problemer alvorligt. Alt i alt en positiv oplevelse.

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



Godt fordi lægerne var velforberejede ved min anden fødsel og fortalte om mine muligheder. Fik planlagt kejsersnit første gang. Ville gerne vaginalt. Men endte dog med akut kejsersnit anden gang.

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



Alene ventetid tæller nedad. Dygtigt, venligt og kompetent personale.

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



Forvirrende at I havde fået nyt navn, mellem indkaldelse og mødetidspunkt.

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



Plejepersonalet eller lægerne skulle egentlig have enestående. Personen ude ved skranken ved modtagelsen får godt, da jeg 'kun' ventede ca. 60 minutter. Så det samlede bliver godt.

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



Det er blandet. Godt fordi folk er dygtige og flinke. Men uacceptabelt at ventetider er så lange og at de aftalte læger ikke dukker op. Skejby også svangreambulatoriet er tyngt af bureaukrati, 'hvem gør hvad' og 'specialist nykker'.

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



Det virker meget professionelt på hele sygehuset.

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



Jeg føler virkelig, at der bliver taget hånd om mig. Intet er overladt til tilfældighederne. Det gør mig tryk. Og det er vigtigt for mig.

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



Alt har været godt, især tvillingeprogrammet, hvor jeg har følt en stor sikkerhed og tillid med graviditeten. Der har kun været en uheldig oplevelse.

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



I forbindelse med andet besøg, hvor jeg havde blødt og var bekymret, mødte jeg en grundighed, som virkede meget betryggende. Særlig god kommunikation. Lægen virkede meget kompetent og dygtig.

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



Jeg har kun været på ambulatoriet en gang. Her fik jeg tid samme dag gennem jordemoderen, og der var ingen ventetid på selve ambulatoriet. Personalet var positive og glade. Jeg ville gerne have svaret enestående, men på baggrund af et besøg et det evt. lige rigeligt.

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



Jeg har fået en særdeles grundig undersøgelse (scanning) samt tilbud om den hjælp, jeg overhovedet kunne tænkes at have brug for. Lægesamtalen var god og der var god tid. Scanningssygeplejersken var et helt enestående menneske, der både fagligt og personligt nærer min dybeste respekt.

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



Jeg synes, det virker professionelt og gennemtænkt.

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



Rigtig god behandling hele vejen igennem.

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



Jeg har været tilfreds med min kontakt og behandling på svangrelaboratoriet. Dog har der været et par småting, som manglende information omkring den lange ventetid og forsinkelse. Man bliver nervøs for om man er glemt og samtidig irriteret.

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



Jeg er tilfreds med, det jeg fik at vide, uden at det var menneskeligt enestående.

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



Det hele var godt og professionelt.

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



Bortset fra ventetid, har det været OK.

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



Der var ikke ventetid og fordi den fornuftige scannings-sygeplejerske og jeg hurtigt blev enige om, at der var grund til at tale med en læge.

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



God og meget venlig behandling. Lidt forvirring omkring lokale.

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












Kompetent behandling, søde og rare ansatte der er gode til at lytte. Kort ventetid. Hyggelige rammer (bygninger/lokaler).

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

Kommentarer til

Afsnit Y5

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Jeg oplevede ikke mere end 10 minutters ventetid, hvilket syntes rimeligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg føler mig overbevist om, at min ventetid var afhængig af følgende: efter henvendelse til sekretæren, hvor jeg udbad mig informationer omkring forløbet af mit kontrolbesøg, blev jeg meget ked af og chokeret over oplysningen om, at den aftalte læge, som jeg skulle til kontrol hos, var midt i en operation. Min reaktion blev overværet af lægen, der åbenbart skulle foretage min kontrol i stedet, hvilket bevirkede, at hun tog mig med i undersøgelseslokalet så godt som omgående. Det var dejligt og flot, men jeg håber ikke en sådan reaktion er afgørende for ventetiden under normale omstændigheder.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lavede lektier.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ventede ca. 30 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Første gang 1,5 times ventetid. Fin behandling.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes generelt, at der er en del ventetid. Men jeg har fuld forståelse for, at der er andre patienter end mig, så det er ikke til stor gene for mig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var meget lang ventetid. Næsten en time.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Havde spædbarn med og der var ingen stol, skifteplads, gulvplads til amning, skiftning og leg. Selvom jeg skulle på WC, undersøges, vente og udfylde skemaer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Undtagen, da jeg skulle vente på en narkoselæge 1½ time ved frokosttid. Jeg ville gerne have været i cafeteriet og vente. Jeg kunne ringes op på mobiltelefonen, men det måtte jeg ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetid henholdsvis ca. 5 og 20 minutter. Mener det er ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Så vidt jeg husker, måtte jeg første gang, jeg var på ambulatoriet, bruge ca. fire timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde




Meget forskelligt. Jeg sætter altid en dag af til det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Jeg kom til kontrol hos en vilkårlig, men sød læge, hvilken åbenbart ikke var i besiddelse af mine relevante journaler, og derfor overordnet ikke kunne udtale sig specifikt, men af mere generelt karakter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Yderst tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Virkede forhastede, men fin behandling.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *I vores situation har de læger, vi har talt med, været så forberede, som de har kunnet være. Vi har mistet vores datter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Læste lægeudskriftet og var ikke færdig med dette, da jeg kom til første undersøgelse. Det betød, at jeg kom i en underlig venteposition.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De var ikke klar.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg mødte to meget forskellige personer.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Rare og flinke med god information.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

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

-  *Følte ikke at hun havde tid nok til at forholde sig til og rumme min nervøsitet. Havde ikke nok tålmodighed til mine spørgsmål. Det gjorde mig meget nervøs til indgrebet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes ikke, jeg vil kalde det 'lyttende med interesse', man snarere 'lyttende med professionalisme'.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Blev informeret om sygdommen på en meget fin måde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Absolut. Både læger og sygeplejersker har været en stor støtte for os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hun virkede meget usikker og 'grøn'. Følte lidt at hun talte til mig som et barn, men fagligheden i samtalen var ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den ene gjorde, den anden overhovedet ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Rare og flinke med god information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik gode og forstående svar på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den ene læge havde sine egne fasttømrede meninger, om hvornår operation var relevant. Den anden læge lyttede meget til mine ønsker og godtog dem.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Nogle gør mere end andre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Det var et kort samt følelsepåvirket kontrolforløb, som ikke gav mig nogen fornemmelse af personernes specifikke kvalifikationer.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Var overrasket over den yderst professionelle pleje ved operativt indgreb. Oplevede stor omsorg af plejepersonalet.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kommunikation en mangelvare. Bør være skrevet svar til mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *De ved, hvad der skal siges og gøres i så vanskelig en situation, som det er, når man har mistet sit barn.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Med en tendens til at tale ned.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Plejepersonalet tog det lidt mere friskt.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De var meget søde!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Søde og rare.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *De virker ofte stressede.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

 *Ventetiden på indkaldelse til MR-scanning var relativt kort, sammenlignet med hvad jeg tidligere har oplevet. Ventetiden på selve dagen, fraregnet tid til indtagelse af kontrastvæske var derimod lang.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Kontrol efter operation af livmoder.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Der var som sagt ca. 30 minutters ventetid, men hvad?*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Vi havde spurgt, om jeg kunne blive scannet med henblik på at finde en dødsårsag for vores datter, og det blev gjort i løbet af kort tid.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik den længste prøvetagning, jeg nogensinde har prøvet. Inklusiv en god vippetur i stolen.*

Respondentens svar: Nej










Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Første besøg ingen nævneværdig ventetid på røntgen og prøvetagning. Lang ventetid på lægesamtale og konsultation. Ved operation ca. en times ventetid. Sidste besøg ingen ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

-  *Havde brug for, at der blev snakket mere uddybende om, hvad der skulle ske og eventuelle konsekvenser.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Har ikke været til sidste kontrol vedrørende inkontinens.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde
-  *Nej, da jeg ikke mødte den aftalte læge, som jeg havde set meget frem til. Det slog mig ud af kurs. Jeg havde forberedt mig på mit første personlige møde med lægen, der, som den eneste på Y5, dels havde kendskab til mig via to tidligere operationer, dels har specifik viden om min sygdom. Lægen, jeg i stedet mødte, udtalte sig mere af generel karakter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Manglende oplysninger om bivirkninger ved biopsi for celleforandringer i livmoderhalsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget fint.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Umiddelbart ja, emn vil dog som patient altid være fokuseret og videbegærlig i et omfang, som kan være svært at honorere.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Lægen kunne ikke af undersøgelsen sige noget. Jeg ville få besked, men det har jeg ikke fået, jeg måtte selv ringe.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Vi er blevet informeret på bedste vis.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Men sikkert min egen skyld, fordi jeg ikke fik spurgt om det.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Skyldtes kun at jeg ikke fik information første gang. Men anden gang var det godt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fik forskellige svar vedrørende celleforandringer. Dels at der ingen var, dels af en anden læge, at der var.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Manglede oplysning om mulig efterbehandling efter operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



God information om den foreslåede operation, men ingen oplysning om alternativ operaiton. Det har jeg selv læst mig til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Hvis jeg selv spørger især mht. andre muligheder og bivirkninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Bestemt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Det var mest sygeplejerskerne vi talte med under indlæggelsen, og det var helt tydeligt, at de vidste hvordan man tackler en situation som vores.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Imponerende, men det var der.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Dog lader der til at være ukorrekte oplysninger i tilsendte brochure om keglesnit.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde










Bortset fra lægernes forskellige syn på operation og mængden af forundersøgelser.

Respondentens svar: Både og










Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Men der må gerne afsættes mere tid til samtale. Det føles lidt som hurtig ud og ind.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jo rent fagligt, men ikke personligt og psykologisk.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Bestemt ikke. For det første blev min første kontrol på Y5 ændret hele fem gange, alligevel medførende at jeg ikke kom til kontrol hos den aftalte læge med konkret viden om lige præcis mig og min sygdom. For det andet havde jeg ventet seks måneder på denne kontrol, hvis udfald jeg var meget spændt på samt utrolig bekymret over. Kort sagt ventede jeg mig meget af dette møde. Ventetiden på min kontrol var meget opslidende på alle tænkelige måder. derfor var det et meget uønskeligt, samt for så vidt ubetryggende udfald, hvilket jeg gjorde opmærksom på. Tilfredsstillende fordi det resulterede i en scanning. Nævnes skal også, at jeg har minimum to timers transporttid til Skejby, hvorfor information angående ændringer nok ville have været på sin plads. Specielt da jeg alligevel havde holdt pinen ud og ventet seks måneder på denne kontrol.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Dårlig information fra lægen. Skal til ambulatoriet tredje gang, uden der er gjort noget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Absolut. Men jeg håber aldrig mere at skulle få brug for den.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I første omgang ja, men da jeg i anden omgang kom til den læge, som ikke havde opereret mig, forlangte han yderligere prøver. Hvorimod den opererende læge havde sagt, at jeg bare kunne ringe, hvis jeg ønskede operationen gentaget.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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

-  *Ambulatoriet havde ikke modtaget de rigtige papirer fra min praktiserende læge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har endnu ikke været nogen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *15 dage efter afsluttende samtale i ambulatoriet, var jeg ved egen læge, der endnu ikke havde modtaget referat fra sygehuset.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har oplevet, at jeg stadig efter ca. to måneder ikke har fået svar på prøver, der blev taget på ambulatoriet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der er ikke kommet besked tilbage til min læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der går for lang tid inden det kommer til min egen læge. Ca. 1½ måned.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Enten glemte min læge at sende henvisningen afsted, eller også fik afdelingen aldrig det første brev. Jeg havde derfor meget lang ventetid, før jeg hørte fra afdelingen. Tror dog, at det er min læges fejl. Selvom han ikke har indrømmet det.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg syntes der var lang tid mellem lægebesøg og møde med hospital - små to måneder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ved ikke om der har været nogen kontakt. Jeg blev henvist til Gynækolog og derfra til Y5. Jeg har ikke talt med min egen læge siden operationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke talt med min egen læge om det.

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



Ingen besked til egen læge, der måtte rykke for en journal.

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



Min læge havde ikke hørt om min undersøgelse i Skejby en måned efter, jeg havde været der.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Havde en ekstra tur efter at min egen læge ville have en gynækologisk undersøgelse. Det var så en vikar fra Viborg, som henviste til Skejby om en operation. Det mente Skejby ikke. Hvilket jeg var glad for.

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



Egen læge har to måneder efter indgreb ikke fået udskrift.

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



Ingen kontakt eller kommunikation overhovedet.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min læge havde ikke fået information om celleprøver og heller ikke, at jeg havde fået udleveret medicin.

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



Har ikke være i kontakt med min egen læge endnu.

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



Ingen kontakt endnu. Jeg forventer, det bliver ok.

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

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



Jeg blev behandlet venligt og omsorgsfuldt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Oplevede intet negativt. Alle var søde og venlige. God oplysning og information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er fordi, jeg generelt har et godt indtryk af afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der var bare tjek på det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det blev til fire stjerner, da mine besøg på gynækologisk afsnit Y5 som patient har været en afslappende oplevelse. Min ros er også meget henvendt til plejepersonalet, de har været med til at give mig en ro og en forståelse i forhold til ambulatoriebesøgene.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den første læge NN var meget behagelig og lyttende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Søde, imødekommende, tålmodige og kompetente. Men mere tid til undersøgelser og spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg følte mig rigtig godt tilpas med, at det var kvindelige læger, der undersøgte mig, fordi de er bedre i stand til at sætte sig ind i mine problemer, end jeg gennem årene har følt at mandlige læger kunne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



På grund af det psykologiske. Blev meget nervøs efterfølgende. Det var ubehageligt. Følte mig meget alene med sygdommen. Følte ikke at mine følelser blev taget alvorligt.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For lidt information.

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



Jeg blev behandlet meget fint af både læge og sygeplejerske.

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



Jeg synes, det er af største vigtighed, at man på Y5 husker opå, at man har meget magt over andre menneskers liv og livskvalitet, og samtidig gør sig klart, at folk er, af ikke selvvalgte årsager, bragt i en afhængighedssituation, hvor man kort sagt er hudløs og derfor ikke har overskud til også at bekæmpe systemet. Derfor er det af enorm betydning, at man ser os som mennesker og ikke journaler. Vigtigt er også gensidig overholdelse af aftaler, da aftalebrud, læs at indkalde folk til tilfældigheder, er spild af ressourcer i dobbelt henseende. Endvidere kunne jeg ønske mig hurtigere svar på prøver, breve ol. da ventetid er lig med uvished, som igen bevirker, at ens ressourcer, tankevirksom og angst bliver påvirket i en meget negativ retning måske endda unødvendigt.

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



Alt forløb planmæssigt.

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



De er meget dygtige. Jeg har en god læge, den samme som operede mig hver gang. God information og kort ventetid.

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



Det er mit indtryk, at alle, både læger og sygeplejersker samt hjælpere, var yderst hjælpsomme og meget venlige. Så jeg er godt tilfreds.

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



God information. Venlige læger.

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



Jeg har fået en god og kompetent behandling hele vejen igennem.

Eneste minus er den lange ventetid 10-14 dage på resultaterne af de tagne prøver. Dog rigtig god ide med, at man skal ringe på et bestemt tidspunkt for at få prøvesvaret.

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



Det hele fungerede.

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



Særdeles stor tilfredshed med NN.

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



Ingen genoptræningstilbud og information. Ingen specialfysioterapi. Mangelfuld information. For mange forskellige og ikke altid forberedte læger.

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



Alle jeg har mødt på Y5 fra undersøgelse, indlæggelse og senere kontrol har været så søde og venlige, så jeg følte mig tryk.

Ris til hovedpuder! Hårde og varme.

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



Jeg har fået en rigtig god behandlign af både læge og sygeplejere og en god information. Jeg har følt mig tryk under hele forløbet.

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



Behandlingen har været helt i orden.

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



Jeg har altid fået en god behandling, servicering og er blevet godt informeret.

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



*- positivt og imødekommende personale
- meget venlig modtagelse ved kontakt med ønske om ekstra kontrol
- oftest superdygtige, empatiske, faglige og godt kommunikerende personale - særligt sygeplejerskerne*

P.S. NN tilbage til ambulanten. Hun er en fornøjelse at konsultere.

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



Man føler sig i trygge hænder. Det er altid muligt at ringe. Meget omsorgsfuldt personale i orbindelse med ambulans indlæggelse.

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



Kompetente medarbejdere. Lidt fortravlede.

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



Jeg fik ikke den hjælp, jeg havde regnet med. Men blev sendt videre til Århus Sygehus uden besked til egen læge. Måtte rykke flere gange før bestilling af tid.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Plejepersonalets venlighed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Alt for lang ventetid, selvom jeg har påtalt, at jeg ikke kan nå at komme på WC, før vandet er gået i bleen. Selv op til 4-5 gange om natten.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Vi har inden for de sidste tre år mistet vores to piger. Begge gange, når vi har fået beskeden, er himlen bogstaveligt talt faldet ned om ørerne på os. Men personalet på Y5 har begge gange formået at få os nogenlunde på højkant, så vi bagefter føler, at vi har gjort alt det vi overhovedet kunne for vores piger. Det giver ro i sjælen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har kun mødt venlighed, hvor jeg end henvendte mig. Kan spørge om vej mange gange på så stort et sygehus.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg har overhovedet ikke har noget at klage over. Og I er super professionelle. Så tusind tak for det.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Den egentlige behandling har været god og effektiv, men der har været for lang ventetid fra privatpraktiserende gynækolog til endelig behandling. Utilfredsstillende at resultat på biopsi blev skudt en uge på grund af efterårsferie.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetiden er uacceptabel og voksne vil gerne behandles derefter.

Redskaberne bør også være klar og alle lidt mere forberedt.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)











Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ros.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

-  *God idé: hvis alle læger og sygeplejersker var empatiske og tilpas tålmodige. Det mellemmenneskelige aspekt betyder alt.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Folk var venlige.
Fik svar.
Venlige i skranken.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Følte mig i trygge hænder. Gode og rolige omgivelser.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min mand og jeg har altid følt os godt behandlet, men jeg fremhæver læge NN og sygeplejerske NN.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Fantastisk plejepersonale, som altid synes at have tid til patienterne, også selvom man kunne mærke, at de måtte have travlt. Eks. senge på gangen.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Venlig, kvik og kompetent optræden.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Det var en rigtig sød læge og sygeplejerske, der undersøgte mig. Jeg følte mig tryk og afslappet under hele besøget. Jeg bryder mig virkelig ikke om gynækologiske undersøgelser, men de to var rigtig flinke.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Brochure om keglesnit gav anledning til lidt forvirring. Personalet var dog meget behjælpelige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægerne behøver ikke være enige, men det ville være rart, at der var frit lægevalg på afdelingen. Det må være en ret, ikke kun at få oplysninger om den eventuelle operation, som lægen synes er den rigtige, men også om alternativer, såfremt de findes.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fik gode svar på mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Føler mig godt behandlet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Det er rigtig godt, at det er den samme læge, jeg møder hver gang.











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til

Afsnit Y6

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Kom hurtigt ind de to første gange, men havde, fordi jeg var booket ind som ekstra patient den sidste gang, nogen naturlig ventetid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg var forberedt og havde en god bog og kryds-ord med.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har flere gange været for lang ventetid, men ikke de sidste to gange. Det er blevet meget bedre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventede en gang i 3½ time ellers OK.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hyggelige 20 minutter, som jeg kom for tidligt til konsultationen. Rart venteværelse med mulighed for at nyde kaffe, te og vand.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Forholdene var i orden. Stemningen OK.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Der er jo kaffe.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ved, at lægen giver mig den tid, jeg har brug for, og venter derfor gerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg nåede ikke en gang at sætte mig ned i venteværelset.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventede ikke længe og var forberedt på at skulle vente meget længe, for det plejer man næsten altid at skulle.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde













Det er møgirriterende at komme i god tid helt fra Nordjylland og så alligevel komme ind op til to timer efter aftalt mødetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Journalen blev først læst, da jeg træder ind i undersøgelsesrummet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ikke førhen, men mere de sidste to gange. Ikke helt godt endnu. Har dog også været hos samme læge de to gange.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Absolut velforbereede læger og sygeplejersker.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fantastisk gode at snakke med. Svarede på alle spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Da man kommer til den samme læge hver gang, ved han jo, hvad og hvem man er.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Altid meget velforbereede og professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var første gang, og jeg var henvist af egen læge en halv time før.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *De vidste, hvad der skulle laves.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Men det tror jeg, er fordi min læge ikke er ret god og ikke har informeret tingene videre til jer.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fik en helt anden læge anden gang, derfor stor skuffelse og hun virkede slet ikke forberedt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Dog kunne man godt informere om personer, der er i oplæring og introducere dem med andet end navn.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

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

 *Meget forskelligt. Flere af klagerne kan virke som om, at det jeg fejler ikke er noget særligt. Men de tænker måske ikke på, at det er det for mig.*


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

 *Absolut lyttende og forklarende personale. Meget hensynstagende.*

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

 *De var forstående og søde.*


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

 *De lytter altid.*


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

 *Lægen har aldrig tvivlet på noget af det, jeg har sagt, og har altid virket interesseret.*

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

 *Der var en god dialog.*

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

 *Første gang ja, anden gang virkede lægen afvisende og ikke særlig interesseret.*

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

Spørgsmål: 10

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



Ja til deres fag, men var helt dårlige til at se udover sit specifikke område.

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



Aabsolut professionelle i deres fag. Meget forklarende om fremgangsmåden, der blev anvendt.

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



Var gode til at tage sig af hver enkelt person.

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



Er henvist til Y6 fra et andet amt og blev meget overrasket over den store viden plejepersonalet har.

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



Sygeplejersken var rigtig sød, lyttende og omsorgsfuld.

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



Lægen virkede lidt ligeglad. Sygeplejersken virkede mere interesseret.

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

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



Var ikke til andet end en samtale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Den ene gang, var jeg der i fem timer, idet jeg skulle vente på en anæstesi-læge.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har flere gange været for lang ventetid, men ikke de sidste to gange. Det er blevet meget bedre.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ventet i fire timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Absolut, de ca. fem minutter, som man måtte vente på overlægens skøn blev udnyttet med opbyggelig orientering.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ikke i ambulatoriet, men ved blodprøvetagen var der ca. 45 minutters ventetid for to år siden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der er jo kaffe og rygerum, så det er okay.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har altid kunne gå direkte videre til blodprøvetagning, hvis dette har været nødvendigt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hele dagen sat af til indlæggelse, så der var ingen forventninger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde













Utrolig hurtig blodprøvetagning uden ventetid. Flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Efter den første operation var der mange gener, og når jeg ringede bekymret fik jeg at vide, at det var helt normalt. Hvorfor var jeg så ikke blevet oplyst?*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik mange oplysninger hver gang, men jeg har af og til været nødt til at ringe på grund af ubesvarede spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg følte ikke helt, der var tid til at forklare mig tingene grundigt nok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg modtog omhyggelig instruktion og dybdegående information.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Dejligt at være informeret gennem snak og pleje inden indlæggelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Hvis jeg ikke havde modtaget den information, jeg ønskede, var det mit eget ansvar at efterspørge disse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der kunne ikke fortælles meget, men fik begrundede svar.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var ikke noget at se i den undersøgelse jeg fik nu. Men jeg manglede lidt, at de ville forstå eller have et bud på, hvad der var i vejen, da jeg har gået længe med smerter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Blev chokeret over lang ventetid på operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ved undersøgelser er der mange informationer at huske og forstå.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

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



Stort set.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Aaabsolut. Jeg har dog kun været til én undersøgelse, hos et sæt læge og sygeplejerske.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Personalet har forskellige holdninger. OK for det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Af den grund at jeg kun talte med lægen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Er som regel ved den samme læge, så derved får man ikke to forskellige forklaringer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Skyldes formentlig det høje faglige niveau både hos læger og plejepersonale.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Har kun været der en gang med to i samme rum.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




To forskellige læger, forskellige opfattelser.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

 *Den første undersøgelse var ikke fyldestgørende. Da de fandt en polyp, blev der ikke foretaget andre undersøgelser, så nu skal jeg i gang og afsted igen, og igennem endnu en operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kan ikke forstå at jeg skal prøve så meget og ikke bare bliver opereret.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Meget.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lægen på ambulatoriet sagde det var mit valg med hensyn til medicin. Det sagde min praktiserende læge, at det ikke var. Hvem har ret? Men den store informationsasymmetri, der er mellem patient og sundhedsvæsen er det vigtigt, at I i det mindste er internt enige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Absolut. Jeg følte mig i totalt professionelle hænder.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Forløbet til UG. Svar fra læge til mig måtte jeg rykke for.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Er meget tryk ved den behandling, jeg tilbydes på Y6.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Helt sikkert!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Skal til en videre undersøgelse i løbet af vinteren, så på den måde ja.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dog mener jeg, at svar i forbindelse med blodprøver skal gives til patiente, også hvis alt er i orden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde













Er ikke opereret endnu, så ved ikke.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Ventetiden har været alt for lang.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Ikke helt. Det sker, at min egen praktiserende læge ikke modtager alle oplysninger. Dette er også sket den sidste gang. Efter 1-2 uger er der hverken skrevet noget hos jer, eller til min læge om, at jeg har været til undersøgelse hos jer. Det er altså ikke registreret nogle steder.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min egen læge får aldrig noget at vide, hvilket er rigtig dårligt.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *To uger efter undersøgelsen havde min læge ikke fået svarene, hvilket gjorde at jeg kom forgæves til lægen to gange.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Absolut. Henvisning og undersøgelse har fungeret optimalt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Det gik hurtigt fra min læges henvendelse på Skejby til jeg blev undersøgt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Det tog over en måned at få besked og ikke som lovet to uger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Har skiftet læge, så derefter har der været lidt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Er henvist fra sygehusafdeling i et andet amt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *To timer efter havde jeg tid på Skejby.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, men det er min læges skyld.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Lang tid om at blive henvist.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

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

 *Der var ingen ventetid, og så fik jeg et kort af lægen, hvis jeg senere blev dårlig igen, eller brug for svar. Det giver tryghed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Døren var låst, da jeg mødte 7.30. Det var ubehageligt. Eventuel information om hvornår døren låses op.*

Ellers har jeg ikke noget at klage over, da personalet var søde, og det var en positiv oplevelse.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Virker professionelt og engageret.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Engagement.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Mit samlede indtryk kunne blive enestående. I ventetiden kunne det omvandrede personale måske bruge lidt mere smil eller hilse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Undersøg patienterne færdig første gang.
Plejepersonalet er meget søde og støttende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har haft en dårlig oplevelse under min indlæggelse tidligere, hvor der var utilstrækkelig information om min operation og indgreb. Mere præcist havde jeg ingen lægesamtale inden min operation. Dette skete da, der var travlhed på operationsgangen den dag.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det har været dejligt, at blive fulgt af den samme læge igennem behandlingsforløbet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


 *Det har været perfekt, derfor valgte jeg at give fem stjerner.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Smilende og venligt personale, men konstaterede under indlæggelse, at afdelingen generelt bar præg af en meget stresset hverdag. Personalet fortjener fem stjerner under de arbejdsforhold.*


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

 *Det gjorde jeg, fordi jeg ikke har lidt nogen nød og altid har fået en god behandling.*


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

 *Alle virker interesserede og der er tid til spørgsmål. En god oplevelse. Et minus er ventetid, men det går nok.*


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

 *God koordination mellem tidsbestilling. Kort ventetid, færdigbehandlet eller sat i behandling ved samme besøg. God service blandt andet telefonkonsultation, for de der bor langt væk. God rådgivning af lægen.*

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

 *Alt i alt er behandlig og vejledning og omsorg i top.*


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

 *Min henvisning fra egen læge kunne ikke findes, men rigtig god læge, som lyttede og var empatisk.*


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

 *Synes generelt jeg er blevet behandlet godt. Årsagen til at jeg ikke giver fem, er at jeg ved sidste konsultaion fik konstateret PCOS uden jeg blev tilbudt opfølgende samtale.*


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

 *Jeg følte mig super fint behandlet under hele forløbet. Første gang på hospital siden fødsel af mit sidste barn i 1976! Skejby fortjener en stor buket roser. Tak!*


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

 *Jeg har følt, at jeg er blevet taget alvorligt. Der var ikke nogen ventetid og personalet har været utrolig søde og hjælpsomme.*

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

 *Jeg er tilfreds. Min angst blev vendt til fuld tillid til at det ville gå godt.*


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

 *Professionalisme. Imødekommenhed. Opmærksom. Information og vejledning fin.*


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

 *Meget lidt ventetid samt velforberedt og kompetent personale.*


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

 *Det var meget svært at få svar, da jeg ringede og den jeg skulle tale med var altid lige gået, eller havde lige lukket sin computer ned. Ventede til sidst på brev.*


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

 *Er kommet der siden 2000 og synes altid man bliver mødt med smil og søde mennesker. Der er dog larm på gangen, når man er indlagt. Bedre udgangsskilte til P-plads. Jo da det nogen gange er svært at finde ud.*


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

 *Plejepersonalet har tid til at lytte og da jeg var indlagt, var behandlingen perfekt. Der var altid en i nærheden og de var godt informeret.*

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

 *Jeg synes, det var en fornøjelse, at der var tid til patienten og til eventuelle tvivlsspørgsmål.*

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

 *Det er meget trygt for mig, at det altid er den samme læge, og som regel også den samme sygeplejerske, som jeg er inde hos.*


Bliver godt modtaget af alt personale, når jeg kommer ind på afdelingen.

Y6 giver en meget professionel og nærværende behandling og pleje.

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

 *Ingen ventetid. Hurtig behandling. Passende information.*

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

 *Følte mig godt behandlet, men synes dog ventetiden var urimelig lang.*

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



Jeg har intet at klage over. Jeg er yderst tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi det dårlige var, at personalet gav for meget smertestillende, hvor kroppen ikke kunne tåle det. Hvilket gjorde at patienten ikke kunne trække vejret. Det blev først stoppet, da patienten sagde det.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg mødte meget kompetente fagpersoner. Og de var alle særdeles opmærksomme på patientens situation.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nu er det første gang jeg har været der akut. Men der var altså intet at sætte fingeren på og alle var søde og informative.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Syntes det rent praktiske fungerede fint, både med ventetid, ny tid m.m. Men det er frustrerende, når man ikke finder ud af, hvad der er galt. Så har man en forventning til, at de vil vise mere interesse i, at finde ud af hvad det så er, og den synes jeg manglede.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har kun været der en gang og det gik bare godt. Der skal også være mulighed for at gå højere, hvis det viser sig bedre en anden gang!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ventetiden er møgirriterende.

En ide kunne være: samtalerum, hvor man uforstyrret kan tale sammen uden afbrydelser ved indlæggelse og udskrivning.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fint det er kvindelige læger.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Dygtigt personale - fagligt og personligt. Smidigt samarbejde. Venlighed. Humoristisk.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Behagelig atmosfære, godt personale. Flinke til at svare, når man ringer til afdelingen evt. med spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Havde indtryk af at blive behandlet af en og samme læge. Derfor ikke for positivt for stjernevalg, da jeg på to gange har haft forskellige læger.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Følte mig tryk og godt behandlet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde













Det jeg har oplevet vedrørende Y6 til dato har været helt OK. Jeg er henvist til Y6 fra andet sygehusafsnit. Betyggende med den opmærksomhed de forskellige afdelinger imellem.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

**Kommentarer til
Fertilitetsklinikken**


Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Vi har ofte ventet ca. 20 min. Men ved også, at sådan er det bare, og det er ok.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ventetiden varierer, men som regel venter vi 20-30 minutter.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi ventede i meget kort tid og første gang kom vi ind før tid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har faktisk kun været ventetid en gang, og det var under 30 minutter.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *En enkelt gang ventet længe.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Normal ventetid 10-20 minutter er acceptabel. Ved sidste besøg blev jeg 'glemt' og måtte vente i 80 minutter, hvilket ikke er acceptabelt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi er altid kommet ind til tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Flere gange er jeg kommet ind lidt før, eller til tiden. To gange måtte jeg vente en halv time.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Når et besøg tager 15 minutter, er det lidt lang tid at bruge 30 minutter på at vente. Flest gange har ventetiden ikke været generende lang. Køb eventuelt nogle nye blade til venteværelset.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var lidt ventetid, men ikke noget at tale om.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der har da været længere ventetider, men det tror jeg ikke man altid kan undgå. Der kan jo opstå noget uventet!*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har ofte ventet mere end 30 minutter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Lang ventetid, men Ok, da det var en søndag akut.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Til scanning ventetid. Til insemination ingen ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har ofte ventet op til 30 minutter i venteværelse. Men jeg synes det er OK, for det jo mennesker, de har med at gøre, og alt kan ikke gøres indenfor den aftalte tid.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Var spændt. Udfyldte papirer. Læste i blade.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *For et års tid siden var der lang ventetid, men det sidste stykke tid, har der stort set ikke været noget.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ofte er der ventetid.*

Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ved ægudtagning ventede vi på 'opvågningsstuen', det var ikke så rart, at se på dem, der kom fra ægudtagning og så lidt dårlige ud.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

-  *Har oplevet en enkelt gang, at lægen ikke havde kigget i journalen inden, og ikke gad at gøre det, da det havde betydning, selvom vi bad om det!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Både læger og sygeplejersker har været velforbereede og imødekommende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Bortset fra første besøg, da vores journal ikke kunne findes! Blev først fundet efter ca. ½ time.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Udstyret gik i stykker.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De var meget velforbereede og havde altid papirerne fremme og var klar til at gå i gang, når vi kom.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det ville virke mere seriøst, hvis lægen havde læst i journalen, inden man kom ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De kendte til sagen og følger op på ting fra sidste besøg.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi har skullet give en forklaring af vores situation, mens lægen har set i vores journal.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Havde ikke fået besked om en besked, jeg havde givet en sekretær.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Man tilbød mig en behandling, som man efter tre måneder kom i tanke om, jeg ikke måtte få på grund af min mand ikke har opholdstilladelse.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Da jeg i første omgang var henvist til amtssygehuset, var mine papirer ikke overflyttet til Skejby, og der var derfor visse ting, jeg måtte forklare til lægen, før undersøgelsen kunne gå i gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De har altid haft papirerne i orden og vidst hvad vi skulle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vi havde nogle gode samtaler.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De har altid vidst, hvad der skulle ske, og hvad der er sket i hele forløbet. Kan kende én, når man kommer igen. Dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle har været velforbredte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



En enkelt negativ oplevelse med en bestemt læge.

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



De lyttede, når de var der, men var ret hurtigt væk igen efter deres undersøgelse, så var det sygeplejersken, som ordnede resten. Der var ikke tid til at stille ret mange spørgsmål til lægen.

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



Og gode til at forstå og besvare spørgsmålene.

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



De var gode til at lytte og var altid klar med et svar, hvis vi havde spørgsmål.

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



Har været gode til at vise indføling og fingerspidsfornemmelser. Gode til at bevare værdighed og beskytte intimitet.

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



Undtagen en.

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



Alle læger på nær NN havde god patientkontakt.

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



Alt efter hvem det var og hvor travlt, der var.

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



Ja de giver sig god tid til at lytte. Selvom de sikkert har hørt det samme tusind gange.

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



Synes at det er upassende at man ikke har en eller to kontaktlæger.

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



Men snakken har der ikke været meget af.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Vi havde en ubehagelig oplevelse med den første læge vi mødte, som uden overdrivelse ikke lod mig sige en sætning færdig. Som om han hadede os inden vi trådte ind ad døren. De to øvrige har været rigtig venlige.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der blev ved med at være fejl, fik forkert svar på sædprøve fra min mand f.eks.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Interessen var der, men specielt under første besøg gik det lidt stærkt. Det føltes lidt som om, der var for lidt tid. Anden gang var der masser af tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De har altid givet sig tid til at snakke og lytte, hvis jeg har haft nogle spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik den tid jeg skulle have.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alt efter hvilken læge.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De havde dog ofte travlt, kunne man mærke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vi fik svar på spørgsmål, og der blev taget god tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Utroligt dygtige og omsorgsfulde sygeplejersker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det hele foregik i et roligt og behageligt tempo. Sygeplejerskerne var meget søde, og tog sig god tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Overdrev understregning af, hvor dyr medicinen er. Jeg følte mig utilpas.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De har været utrolig søde og meget forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har været meget omsorgsfulde og været gode til at vise empati og indføling.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen slinger i valsen!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De er meget omsorgsfulde i deres væremåde. Det er dejligt, for det er mange gange det man har brug for.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mødte ganske kortvarigt plejepersonale.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det virkede som om jeg ikke kunne være i bedre hænder. I modsætning til de praktiserende lægers gætterier, kan man godt mærke, at I er specialiserede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har altid følt mig tryk i deres hænder, og ved de svar, de har givet mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Absolut. Specielt sygeplejersken.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det fejlede ikke noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De er utrolig gode til at yde omsorg og er meget forstående.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg havde en sygeplejerske, der var i optræning, måske derfor var der manglende opsyn/tilstedeværelse og manglende indsigt i min situation.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ja, meget dygtige og rare plejepersonaler.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Der var effektivitet at spore lige fra vi kom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Scanning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



OK med pil op.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Der var megen ventetid, men jeg var også kommet ind som akut uden tidspunkt for behandling, men der kunne i ventetiden godt have været en bedre information om, hvornår jeg kunne forvente at komme til.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde


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

 *Ved min første IVI behandling fik jeg ikke en vejledning til Pregnylinjektioner. Ihvertfald ikke mere, end hvad der var i Pregnylpakken. Da jeg havde fået en fremragende vejledning til Gonal F injektionen, var jeg overrasket over den manglende vejledning til Pregnyl. Da jeg først opdagede, at jeg ikke havde en god vejledning den aften, hvor jeg skulle tage injektionen, kunne jeg ikke kontakte klinikken. Jeg fik dog noget information ved døgnapoteket og lægevagten. Jeg fortalte om min oplevelse ved min næste behandling på klinikken. Personalet beklagede meget og jeg fik den vejledning, som de havde glemt at sende til mig. Træls, men alt endte fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Der dukker jævnligt nye spørgsmål op, og alle læger og sygeplejersker er fantastisk søde til at svare og forklare.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Sygeplejerskerne gav sig god tid til at forklare og svare på spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Altid god tid til at sikre jeg havde det godt og forstod det hele.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Vi har fået en mappe og de har altid svaret på vores spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

 *Min mand og jeg har fået en rigtig god information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år


Køn: Kvinde

 *Der mangler lidt praktisk information i informationshæftet. I kontakten med ambulatoriet fik jeg stort set dækkende information.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år










Køn: Kvinde

 *Nogle ting var lidt besværlige, specielt når der bliver snakket lægesprog. Det synes vi kan være lidt træls.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

-  *Ja, også telefonisk giver de sig god tid til at forklare og man føler sig ikke dum ved at spørge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Men informationen om IVI, IVF og mikroinsemination var formuleret hårdt og direkte og uden hensyn til, at læseren er i en følelsesmæssig svær situation. Derudover blev der i brevene skrevet at man eksempelvis skulle tjekkes for røde hunde, hvilket kunne resultere i forlænget ventetid. I mit tilfælde var det tjekket tidligere. Standardbreve burde tjekkes før de sendes ud. De kan skabe usikkerhed og tvivl.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Måtte selv gøre opmærksom på en lidelse og selv undersøge, om der skulle ændres i min medicinering.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ved det første besøg gik alting helt skævt, og da jeg er lægestuderende syntes lægen tilsyneladende ikke, jeg skulle have nogen information. Senest ved læge NN har vi fået al den information vi kunne ønske.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der er utrolig mange spørgsmål, der melder sig hele tiden, og man kan ikke rumme det hele på en gang. Det kommer lidt efter lidt, som det skal. Dog var der for lidt tid eller tålmodighed under første besøg.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ved første møde talte lægen og os forbi hinanden og det var ubehageligt. Men ellers har det været fint.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var meget godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Synes vi generelt har fået god information. Men kunne godt bruge noget mere omkring oplægning af et contra to æg i forbindelse med ragensglasbehandling. Fordele ulemper, risiko mv.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fik papirer og sygeplejersker var gode til at fortælle, hvad der skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde












Men lægerne havde travlt. Fint med telefontid til lægerne.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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

-  *Det var forskellige meldinger, vi fik omkring ro og hvile efter ægoplægningen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Til to scanninger kan lægerne ikke blive enige om, hvorvidt de vil bruge to eller tre æg, dvs. de er ikke enige om, om der skulle punkteres.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var de helt sikkert.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik et forkert billede af behandlingen, da vi blev informeret af læge NN. Heldigvis kunne andre læger og sygeplejersker ved efterfølgende besøg give os den rette information.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Vi kan have misforstået noget under første besøg, da alt var så nyt. Vi havde helt klart misforstået nogle ting. Måske er det vores egen skyld, måske er det ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Men de har jo hver deres måde at fortælle tingene på og formidle på.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var meget godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fem forskellige læger plus diverse sygeplejersker. En siger noget, andre noget andet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der har været delte meninger om behandlingen af min sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Alle har været søde, rare og hjælpsomme.

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



Bortset fra manglende resultater.

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



Egentlig er vi vel nok tilfreds, men behandlingen lykkedes desværre ikke så derfor 'både og'.

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



VI er meget tilfredse.

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



Dejligt at jeg på mange områder selv bestemmer tempo, og kan tage en pause, når jeg har brug for at fokusere på noget andet.

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



Både læger og plejere er altid søde, hjælpsomme og i godt humør.

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



*Negativt: der gik næsten et år fra henvisning fra egen læge til første samtale, som var forbløffende negativt ladet.
Positivt: rent fagligt virker det super professionelt, og bortset fra første samtale har det været et rigtigt rart sted.*

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



Alle virker generelt professionelle, positive og venlige.

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



De kan nok ikke gøre mere, end de har gjort.

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



Absolut.

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



Går ud fra, at de har gjort, hvad der var rigtigt at gøre. Virkede dog ikke.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



Det har fungeret fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Indtil videre har der kun været en henvisning.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der har ikke været nogen kontakt, da henvisningen skete gennem Randers Sygehus.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Har ikke megen snak med egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst



I ventetiden på første samtale forholdte vi os som vores læge havde aftalt med en læge fra ambulatoriet. Ved første samtale i ambulatoriet var det så også galt, og 'jeres læge snakker vist om noget han ikke har forstand på'. Og nej, det har han ikke, derfor ringede han netop til laboratoriet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Lidt for lang tid før min læge fik journalen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ingen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg synes, det har været under al kritik.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Henvisning fra egen læge burde i mine øjne være sket til jer fra starten. Så havde jeg undgået en masse bøvl med telefonopkald og koordinering og en ny henvisning til jer. Ved de praktiserende læger nok om, hvor de skal henvise til og hvordan? Det har jeg spekuleret over nogle gange, og kan I gøre noget ved det?

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der har ikke rigtigt været noget aktuelt, som min egen læge skulle blandes ind i.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Men det er udelukkende min egen læge, det er galt med.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min læge har jeg ikke snakket med siden henvisningen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min egen læge får ingen oplysninger.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Egen læge har sendt henvisning. Ellers ingen kontakt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde




Har ikke nogen fornemmelse af min praktiserende læge viden om min indlæggelse.

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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

 *Man føler de ved, hvad de har med at gøre. De har, især sygeplejerskerne, tid til at tale med én og besvare spørgsmål. Lægerne har travlt, det kan man mærke, men alligevel er de søde og hjælpsomme.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Har såmænd hverken ris eller ros. I gør et godt stykke arbejde og en mindre ventetid kan jo nok ikke undgås.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Man føler sig i de bedste hænder. Omsorgsfuldt og interesserede læger og sygeplejersker. Jeg er sikker på, at jeg har fået den bedste behandling. Sidder ikke tilbage med følelsen af, at det kunne være gjort bedre.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Generelt har jeg fået en meget god behandling på klinikken. Problem med dårlig vejledning til en injektion skete fornylig og den påvirkede mit indtryk lidt. Nogle gange virker det som om, lægerne har lidt for travlt, som de sikkert har, og at de ikke har tid til spørgsmål. Men de har altid taget god tid til at svare på de spørgsmål, jeg har haft.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *En enkelt episode med en læge, som var yderst uprofessionel. En anden episode med en læge, der var ved at lære (håber jeg), at scanne og en sekretær, der ikke lytter. Men vi er meget glade for den hjælp vi får på klinikken og synes begge, at vi får en fantastisk behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Vi kan ikke klage over noget. Alt har fungeret fint. Den sidste stjerne kommer måske, når en graviditet er i hus. Vi har endnu ikke været igennem en fuldendt behandling. Vi er sikre på, at det nok skal lykkedes, og alle gør deres bedste, Det ved vi.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


 *Har igennem alle mine besøg fået en rigtig god behandling og følt jeg var i gode hænder.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Vi har været glade og tilfredse med at komme på klinikken. Mangler lige resultatet, men det kan man vel ikke bebrejde klinikken. Klinikken har været informeret, forstående og hjælpsomme i forbindelse med at vores datter døde ved fødslen sidste gang. Men vi har følt vi var i gode hænder.*


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

 *Det er et dejligt sted at komme. Man bliver altid mødt af søde, smilende og forstående sygeplejersker. Både læger og sygeplejerskerne virker personligt engagerede, selvom det er få gange man møder dem. Man føler sig godt tilpas og derfor kører vi gerne langt for at komme der.*


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

 *Vi oplever, at være blevet taget alvorligt, og at der har været tid til, at vi har følt os trygge. Især sygeplejerskerne har vi snakket meget med, og følt os trygge ved.*

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

 *Hvis det var muligt, ville det være rart, at have den samme sygeplejerske gennem hele forløbet.*


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

 *Generelt en høj standard, men ventetiden trækker lidt ned.*


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

 *De er ærlige, kompetente og empatiske. Det betyder alt.*


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

 *Fra de fleste fik jeg god behandling og samtale. Den mandlige læges kommunikationsform var ikke tilfredsstillende, fordi han manglende øjenkontakt, som skabte mistillid under efterfølgende undersøgelser og behandling. Han var også lidt barsk med instrumenterne. Han blev bedre efter et par besøg. Sygeplejerskerne må kun gives ros.*


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

 *Den behandling jeg har fået er ret god. Dog glemmer lægen nogle gange, at informere om det fremtidige forløb. Behandling i nutiden er fin, men som patient i denne sammenhæng med at få børn, er psyken ikke altid på toppen, så det er rart at vide, hvad man skal udsættes for.*


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

 *De virker engagerede og tålmodige og som om de ved, at vi er meget følsomme omkring hele processen.*


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

 *De har alle været enestående, såvel læger som sygeplejersker. De har været utrolig søde og forstående.*

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

 *Jeg har fået en god og rigtig behandling på den moderne afdeling. Jeg har haft en god oplevelse med det søde personale.*


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

 *Personalet er absolut kompetent, og tager sig den nødvendige tid, hvis der er ekstra spørgsmål. Der er en god stemning og jeg føler mig i trygge og venlige hænder.*

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

 *God service.*


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

 *Jeg bestemmer delvist selv tempo og kan tage en pause om nødvendigt. Personalet, og især min læge, har vist omsorg, fingerspidsfølelser, indfølelse, empati og har bevaret min intimitet og værdighed. Dog også med et smil på læben, når det passer sig.*


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

 *God information, behageligt personale. En dårlig læge.*

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

 *Jeg kørte forgæves for at få taget blodprøve på A-Y laboratoriet. Jeg havde fået tid og date for dette, men blev ikke informeret om, at der lukket den pågældende dag. Det trækker ned for tidsspilde.*

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

 *1) For mange skiftende læger og for mange forskellige meninger.
2) Manglende information. Skal selv sætte sig meget grundigt ind i forløbene og være i stand til at stille de relevante spørgsmål og ofte vigtige spørgsmål.*

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

 *Det er pænt, renligt og venligt personale, som virker kompetente.*

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



Jeg savner nogle gange mere direkte svar på mine spørgsmål.

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



Jeg synes, at de ansatte er fagligt dygtige og flinke mennesker.

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



Personalet er professionelle og rigtig søde. De forsøger virkelig at tilpasse det hele, så man føler sig godt tilpas. Men nogle gange kan det blive lidt svært at forstå, hvad der bliver sagt, når det foregår på det jeg kalder lægesprog. Der skulle man måske huske på, at vi alle sammen ikke er uddannet læger osv.

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



Det imponerer mig, at man i den grad føler sig som den eneste patient, selvom der er så mange og så travlt. Humøret er altid i top, og alle giver sig tid til at lytte, besvare spørgsmål og ikke mindst få én til at føle sig tryk og i gode, kompetente hænder.

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



Når man har været igennem sådan et forløb som vi har, er der op- og nedture. Derfor kan det ikke være enestående. Resultatet af behandlingen er dog enestående, da vi nu venter os. Og det er vi taknemlige for.

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



Alt gik efter planen. Gode samtaler og ingen ventetid ved behandling.

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



Vi har fået en fantastisk behandling, både læger og sygeplejersker er utroligt professionelle, imødekommende og medfølelse.

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



Super professionelt når man er på klinikken. Det psykiske pres ville være meget nemmere at klare, hvis længden på ventetiden ikke var så usikker. Der burde være tilknyttet fast psykolog til klinikken.

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



Generelt er det en god oplevelse at komme på afdelingen. Ventetiden er dog lidt generende.

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



Søde mennesker, god information, ingen ventetid. Altid smil.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var meget forskelligt, hvordan en konsultation foregik, alt efter hvilken læge, man snakkede med. Der blev også givet alt for dårlig information om, hvor lang tid man skulle vente, før man kom til.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Godt personale. Til at snakke med. Dejligt miljø.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Overvejende godt, men ventetid og nogle gange uforberedte læger trækker lidt ned.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det kommer meget nemt til at virke meget upersonligt, når det hele tiden er en ny læge, Og man føler sig lidt som på et samlebånd.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Rart personale. Struktureret forløb.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Føler ikke jeg kender afdelingen.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man foreslår mig en behandling, sætter den i gang, og tilbagetrækker den så på grund af at min mand ikke er dansk, selvom man jo hele tiden har vidst det. At blive lovet en behandling, der bliver trukket tilbage er utroligt frustrerende.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi personalet altid er flinke og imødekommende, og altid har tid til at snakke ved behov.

Ideforslag: Man skulle lave et hæfte med personalet med navn og billede, så hvis man ringer til jer, kan kigge i hæftet og se hvilken perosn, man snakker med. Ligesom I skal have billeder af os i jeres journal. Det ville jeg være glad for i forbindelse med min behandling. Den kunne patienten så få, når man kommer på klinikken første gang.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fin og kompetent behandling. Mangler lidt psykologi fra personalet, da det er psykisk belastende at være i barnløshedsbehandling.

Ide: samme læge hver gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er søde mennesker vi har mødt. Dygtige til deres arbejde, virker det til. Generel god atmosfære. Dog undrer det mig, at fertilitetsklinikken er placeret lige ved siden af fødeafdelingen. Der går kvinder med struttende maver og nyfødte. Det bliver jeg og min mand lidt kede af, når det er det, der er vores problem.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vi er blevet gravide i første forsøg, og det selvfølgelig med til at gøre vores oplevelse meget positiv. Men vi har følt os godt, venligt og meget omsorgsfuldt behandlet og det har været rart. Både lægerne og især sygeplejerskerne.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes sygeplejerskerne gør et utrolig godt stykke arbejde. Selv om der er travlt tager de sig tid til at snakke med en. Udover er de meget venlige og forstående.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har følt mig virkelig godt behandlet, den ene gang jeg indtil nu har været på klinikken. Selvom jeg ved, der er travlt, følte jeg, at der var tid til at lytte til mine spørgsmål. Følte mig meget tryk og kompetent behandlet. Varm atmosfære.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er blevet behandlet rigtig godt og har ikke noget særligt at klage over. Men alt kan jo blive bedre.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har indtil nu ikke været noget at sætte en finger på. NN og jeg er begge enige om, at det har været helt fantastisk.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg kan kun sige godt, men det har ikke noget med lægen at gøre. Det er en meget fantastisk læge, jeg var ved. Men en meget sur, og ikke særlig meddelsom ansat i blodprøvetagning. Det var en meget mærkelig oplevelse.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg er selv sygeplejerske og er som udgangspunkt kritisk. Alle virkede fagligt kompetente og indfølelse. Stort tak.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Tålmodighed. Lyttende personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det virker som om lægerne har meget travlt, mens sygeplejerskerne er meget indlevende og tager sig tid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Stor ros til lægerne og sygeplejerskerne for deres altid rare måde at være på.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Som helhed har jeg fået en personlig god behandling. Trods blandt andet lægeskift og klinikkens travlhed. Generelt virker personalet dygtige og venlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg fik en god behandling. De var søde og forståelige. Der var tid til en. De var meget gode til at forklare tingene. Hvis man var i tvivl, så forklarede de det igen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi det altid er forskellige læger, man møder.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ros: Venligt og imødekommende personale. fagligt dygtige.*

Ris: jeg er blevet glemt et par gange i systemet og har selv måttet rykke for videre behandling, samt fået udleveret forkert recept. Måske sekretærerne har for travlt eller for meget om ørene?


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De var meget søde og venlige og de vil bare hjælpe som de kan.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, at det har været en positiv oplevelse indtil videres. Selvom det ikke har givet bingo endnu.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man møder altid glade og positive personer med et smil på læben. De virker altid glade, når man kommer. Man føler sig velkommen. De er meget forstående overfor ens problem.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Personalet er kompetent. Og flinke. Lægerne har for travlt, men virker OK kompetente. Behandlingen har desværre ikke virket.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Jeg var meget glad for at få den samme læge, der har tilset mig som også foretog behandlingen.

Jeg er også meget taknemlig over den hurtige behandling.

Men havde besøg af to læger, der troede jeg var en anden patient. Ikke betryggende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Jeg synes, at alle har være meget flinke og dygtige. Der har altid været tid til en lille snak og spørgsmål. Både pr. telefon og ved besøg. Et rart sted at komme, i en lidt svær tid, man føler sig meget velkommen, og bliver taget godt hånd om.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Kommentarer til
Akut Gynækologisk Modtagelse

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

 *Ved seneste ambulatoriebesøg var der ikke booket en tid til mig. Tidspunktet var aftalt ved forrige besøg med sygeplejerske og læge. Derfor ventetiden.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Nogle gange meget lang ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kort ventetid, men ikke generende.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Nej. 50 minutter i et venteværelse er for lang tid.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Der var ca. 10 minutters ventetid, hvilket må siges at være tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Vi ventede næsten 60 minutter hver gang. Det er uacceptabelt, når man får en tid,*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kom ind med det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kom akut ind. Sad to timer i venteværelse, mens jeg var ved at abortere.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Taget i betragtning af at det var i efterårsferien med lavt personale, så var der kun lidt ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Ventede begge gange, men var forberedt på det anden gang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kom ind før tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Første gang: 1 time.

Anden gang: 1 time.

Tredje gang: kom til med det samme.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Synes ventetiden var for lang.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det er i orden at vente. Det er bare lidt hårdt, når man er bekymret og bange.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Der var forholdsvis lang ventetid, men acceptabelt, når man kommer akut. Dvs. uden mulighed for planlægning af personalet.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *Ved seneste besøg kunne de ikke finde noget notat fra forrige besøg, og de vidste derfor ikke, hvad jeg kom for.*


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

 *Man skulle fortælle hele historien hver gang man fik fat i en ny læge, hvilket i sig selv er frustrerende.*

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

 *De vidste ikke, hvorfor jeg var kommet.*


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

 *Har ikke indtryk af, at de har nået at læse journalen altid.*

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

 *Det var intet at klage over.*

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

 *De vidste, hvad der var problemet.*

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

 *De havde læst journalen og kendte min forhistorie.*

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

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



Generelt fin interesse, men selvfølgelig kan det mærkes, at tiden er begrænset.

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



Nogle gjorde, men det var så langfra alle.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget - og spurgte ærligt ind.

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



Der var god kommunikation begge veje.

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



*Lidt stiv læge. Fik mig til at føle, at jeg skulle være genert ved at smide 'benklæderne'.
Det blev lidt unaturligt og ikke afslappet.*

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



Den eneste læge som ikke var god at tale med var læge NN.

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



De var meget interesserede.










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



Der var god forståelse for min nervøsitet.

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

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

-  *Tvivelsspørgsmål hurtigt afklaret. Dog følte jeg mig lidt overhørt ved enkelte spørgsmål. Dog generelt godt tilfreds.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Min private læge havde sagt, at de kunne se 100% om hvordan jeg så ud indvendig med hensyn til scanning (ufrivillig abort).*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Der var tydelig forskel på holdningen blandt plejepersonalet. Nogle var engagerede andre var ikke.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg er glad for sygeplejerskerne.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De var alle meget dygtige.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget sød og afslappet sygeplejerske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle virkede rolige, venlige og indlevende. Der var en sygeplejersker som talte til mig, som om jeg var langsomt opfattende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Personalet virker meget professionelle.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *To ud af tre besøg: ja.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Blodprøve meget ufleksibel.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Blodprøver.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der var lige én enkelt blodprøve, der var 50 minutter senere end det tidspunkt jeg havde fået at vide.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ventede ca. 3 timer på udskrabning, men fik fin behandling i ventetiden, og jeg har forståelse for ventetiden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde




Ekstra blodprøve en times ventetid.

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde


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

 *Fik ikke oplysninger om, hvordan jeg skulle forholde mig til eventuel ny graviditet efter spontan abort.*

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

 *Nej! Jeg skulle have penicillin, og fik ikke oplyst bivirkninger, hvilket gjorde at min en uge gamle søn skreg i tre døgn, før vi selv regnede ud, at det måtte være på grund af penicillinen.*

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Manglende oplysning om bivirkning ved undersøgelse.*


Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Meget tilfredsstillende.*


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

 *Alt blev forklaret og alle spørgsmål blev besvaret fra A-Z.*


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

 *Ville måske gerne have været lidt informeret omkring svangreambulatoriet. Går der nu i forbindelse med kvalme.*

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

 *Læge og sygeplejerske var tydeligt uenige i deres anbefaling af kirurgisk/medicinsk abort i forbindelse med missed abortion. Uheldigt.*

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

 *Her fik jeg de mest fyldestgørende svar angående min graviditet, problemer med denne samt abort.*

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

 *To gange misforstod jeg hvad lægen sagde. Tredje gang var rigtig god.*

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



Der blev sagt en masse, som jeg ikke kunne huske bagefter. Måske man kunne få noget mere skriftligt med sig?

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Nej. Der var ingen ens meldinger. Tværtimod kom der nye ting, for hver af de læger, jeg talte med. Hvilket gør det svært at vide, hvem man kan eller skal stole på.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det virkede som om, at der var en god kommunikation mellem de forskellige ansatte og afdelinger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Er gravid. har ikke haft behov for behandling.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg tror ikke de nogensinde fandt ud af, hvad der var galt. Min krop udstødte på et tidspunkt selv noget, som gjorde at smerter og feber ophørte.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Aborterede og ringede for at høre om alt var normalt efter jeg havde blødt kraftigt i syv dage. Havde smerter, var afkræftet og ked af det. Fik at vide, at jeg bare skulle se tiden an. Det var hårdt, når man har det dårligt og aldrig har prøvet det før.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes, at det er godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fuld tilfredshed herfra.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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



Ingen opfølgning fra min læge eller afdelingen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Da jeg efterfølgende kontaktede egen læge ca. 1½ uge efter udskrivelsen, havde vedkommende endnu ikke modtaget besked fra afdelingen omkring forløbet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen henvisning. Blev indlagt akut efter scanning. Ved ikke om der har været nogen opfølgning. Jeg har kun talt med Y6 om dette, ikke lægen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Henvisningen er gået godt nok. Med hensyn til opfølgning er jeg ikke klar over forløbet. Har i stedet selv holdt min læge underrettet under og efter forløbet.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har endnu ikke været i kontakt med min egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Absolut ingen klager herfra.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min læge fik ikke besked fra Skejby om min abort. Den blev konstateret på fertilitetsklinikken og heller ikke om udskrabning. Det ville have været rart for mig, at lægen var blevet informeret fra Sygehuset.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde












Uden problemer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

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

-  *Gerne mere information om ventetiden, imens man venter, hvis det er muligt. Det ville være rart med mere læsestof, blade og aviser, imens man venter.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fik en god og betænksom behandling på afdelingen. Dejligt med informationsfolderen til at tage med hjem. Så man blandt andet ved, at man kan gå op til seks uger over tid ved næste menstruation. Dejligt med information.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Oplevede to gange i træk manglende information og forståelse fra den samme læge. Begge disse gange var der også over 30 minutters ventetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Den første læge jeg var inde ved, var meget kritisk og spørgende, så det næsten virkede som om hun næsten tvivlede på, om jeg overhovedet havde været gravid. Jeg havde en spontan abort. Sagde efterfølgende tillykke til mig! Fordi mit graviditetshormon var faldet helt....*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Alle var søde og rare og tog sig tid, selv når der var temmeligt travlt, til at tage sig af én. Derfor fortjener afdelingen ros. Det eneste der trækker lidt ned, er den sene tilbagemelding til egen læge efterfølgende omkring forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det følte trygt. Venlig, personlig og professionel behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Hvorfor skal der altid være uendelig lang ventetid. Meget tungt system.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lang ventetid på blodprøver.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det var ikke enestående, da der manglede læsestof i venteværelset. Der gik ca. 5 minutter inden sekretæren kom og tog imod.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har følt der er blevet afprøvet alt for at imodekomme mine ønsker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Søde og omsorgsfulde mennesker. Man kunne se de havde travlt, men de havde alligevel overskud. Tingene foregik effektivt og uden unødvendig ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Eneste dårlige behandling var en mærkbar forskel på behandling af patientens behov på opvågningen. Eventuelt på grund af manglende kommunikation mellem personalet. Jeg blev ihvertfald meget ked af at blive skubbet bag i køen for en anden patient med samme behov.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



At man skal derud tre gange og de alligevel ikke finder årsagen til sygdommen, er ikke i orden. Men det værste var oplevelsen med, at penicillinen gik ud over min søn. Og at vi ikke var bekendt med denne bivirkning, det er rigtig dårlig lægebehandling! Heldigvis klarede min krop selv det, som lægerne ikke kunne.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har ikke noget negativt at sige om afdelingen. Er tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Sygeplejersken ved mit seneste besøg virkede påtaget empatisk! Lægen virkede ikke som om hun var helt kompetent i forhold til mit problem.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er tilfreds med mit møde med Skejby Sygehus.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Kom til med det samme. Ingen ventetid, godt plejepersonale, god vejledning. De havde god tid til mig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Synes det meste var godt bortset fra en besked om, at jeg skulle se tiden an, da jeg ringede efter syv dage med kraftige blødninger og smerter. Ud over det var alt godt, og derfor fire stjerner.

Ikke så rart at tre mennesker står og kigger på en, når man skal have lavet underlivsundersøgelse. Men det er der vel ikke så meget at gøre ved.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg er tilfreds.

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



Lægen undersøgte mig meget grundigt og forklarede meget tydeligt og klart, hvad jeg fejlede. Det kan ikke gøres bedre.

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



Der var meget omsorg for mig og min situation. De er dygtige til at aflæse mig og handle ud fra dette. De så det hele menneske.

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



Jeg fik en professionel og rigtig god modtagelse, undersøgelse og behandling. Alle var rigtig søde og rare ved mig og mine pårørende. Jeg følte mig i rigtig gode hænder.

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



Velvilljen til at hjælpe mig, var stor. Ventetiden var lang. Kunne blot få en senere tid.

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



Jeg har ikke noget at være utilfreds med i forbindelse med mit besøg. 'Enestående' er dog et meget stærkt ord at bruge om et hospitalsbesøg.

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



Er rigtig godt tilfreds med behandlingen. Alle var søde og nærværende, da jeg stod i en ubehagelig og svær situation. Tak for det!

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



Jeg har begge gange fået god og uddybende behandling, og begge gange har personalet været søde, forklarende og ærlige.

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



Enestående, forstående og professionelt personale.











'Godt' fordi lægen var lidt akavet omkring det med nøgenhed.

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



Syntes lægen virkede lidt forvirret, men han var god til at svare på de spørgsmål, man nu engang havde.

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

-  *Fik diagnosen kræft og dette blev fortalt på en både kompetent og indfølelse måde.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en god behandling hele vejen igennem.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg blev mødt med et smil og stor venlighed, da jeg kom og var faret vild.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *I princippet har vi været 100% tilfredse. Dog bør I forsøge at nedskære ventetiden, idet det er psykisk hårdt at vente på svar eller hjælp. Har tre gange benyttet afdelingen i forbindelse med graviditetsblødninger.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Her fik jeg den bedste behandling både med hensyn til grundighed, venlighed, forståelig information, samt indlevelsessevne.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik en god forklaring af problemet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Det følte som en fabrik. Synes lægen var uforskammet.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Enestående fordi de ting jeg var frustreret over havde noget med min tilstand og psyke at gøre. Ikke jeres ambulatorium. Stemningen var meget rolig og personalet meget professionelle.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Venlighed ved henvendelse. Næsten ingen ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fra jeg kom til jeg gik var personalet kompetent og venlige. Ventetiden kort og personalet var forberedt på, at jeg kom direkte fra min egen læge.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Venligt og forstående personale, der har sat sig ind i en journal (vigtigt!). Oftest fagligt kompetent personale.

Dog dårlig scanner, der gav usikkerhed og dermed nervøsitet og intet klart svar.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde