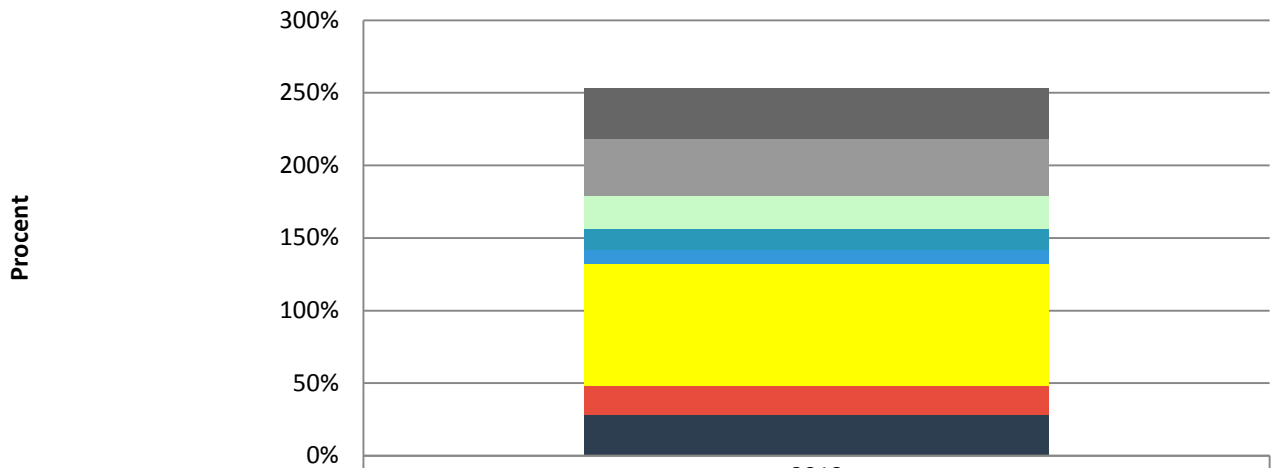


# Universitetshospitalet for Familiedyr

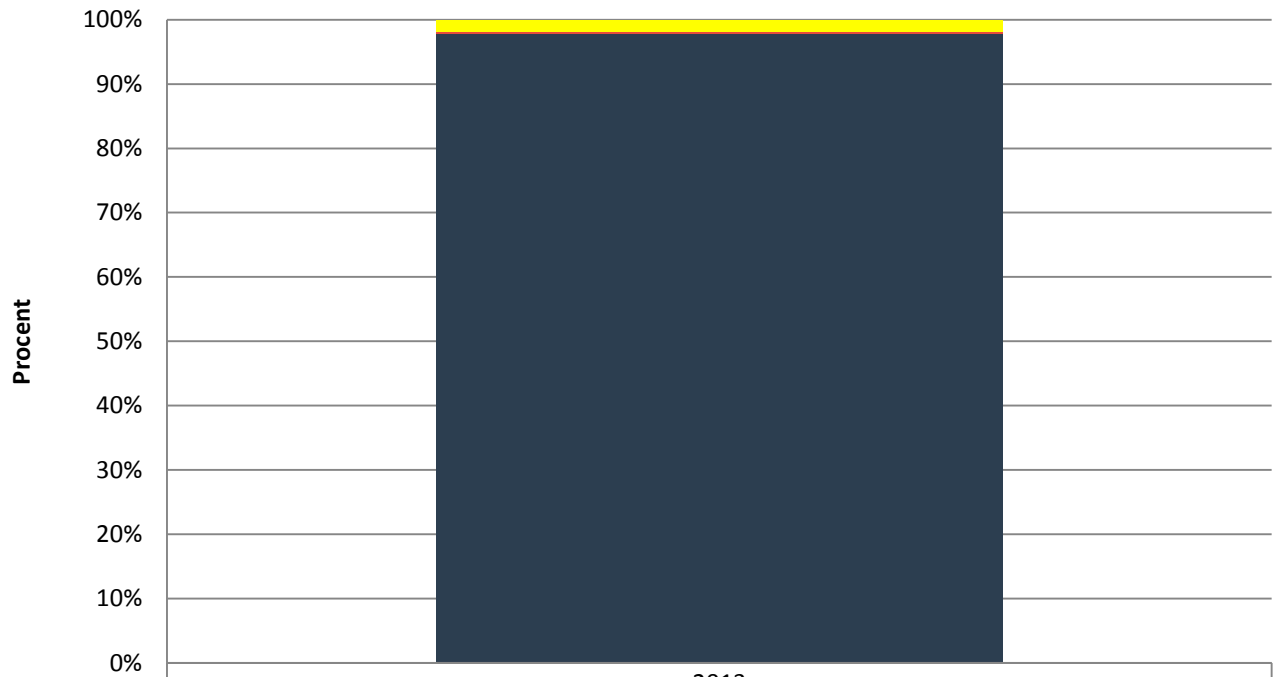
## Tilbagemeldinger fra klienter, 14.10.2013 – 23.12.2013

Hvilke faktorer har størst indflydelse på dit valg af dyrlæge? Vælg op til 3.



■ Tryghed	35%
■ Venligt personale	40%
■ Døgnåbent	23%
■ Anbefalet	14%
■ Omdømme	9%
■ Faglighed – dygtige dyrlæger	84%
■ Pris	20%
■ Klinikens beliggenhed	28%
Interviews	275

### Oplever du os som værende kompetente?



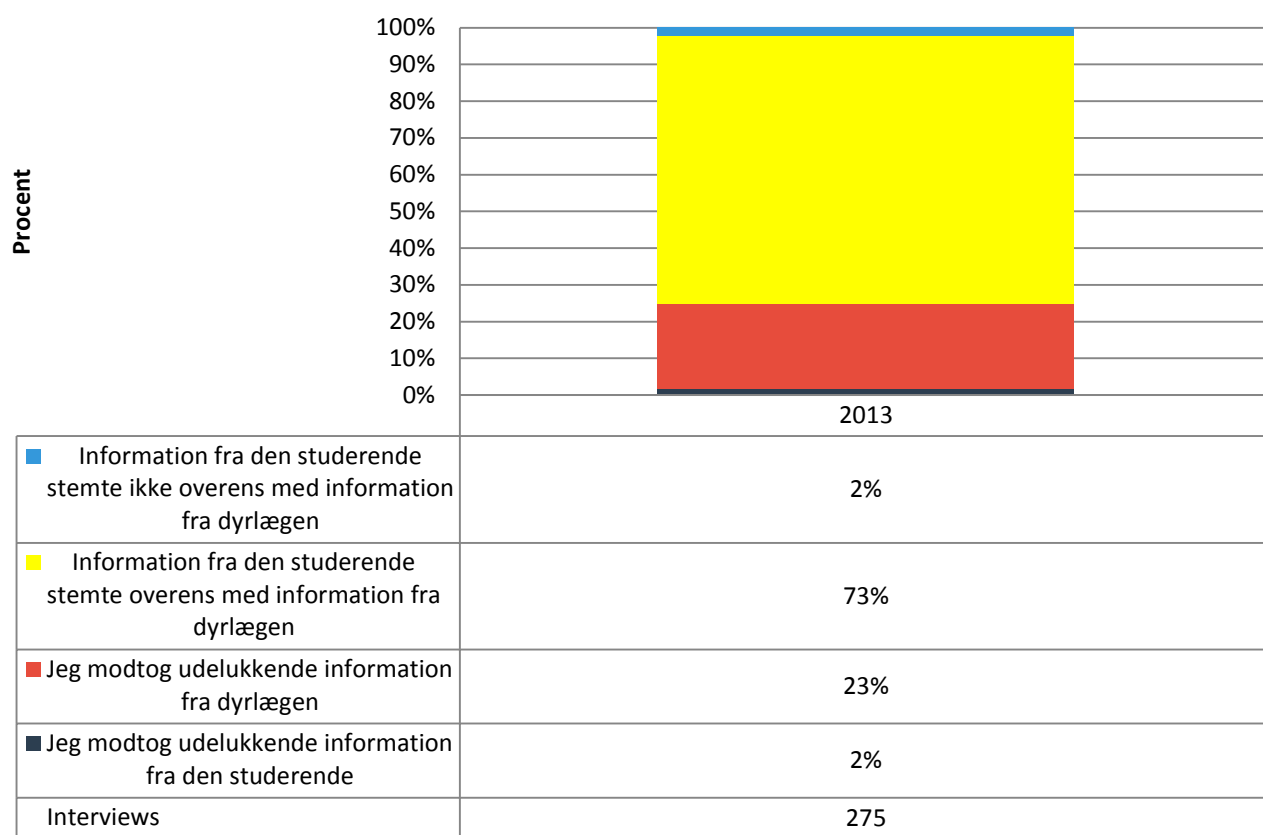
	2013
■ Ved ikke	2%
■ Nej	0%
■ Ja	98%
Interviews	275

### Oplever du os som værende troværdige?

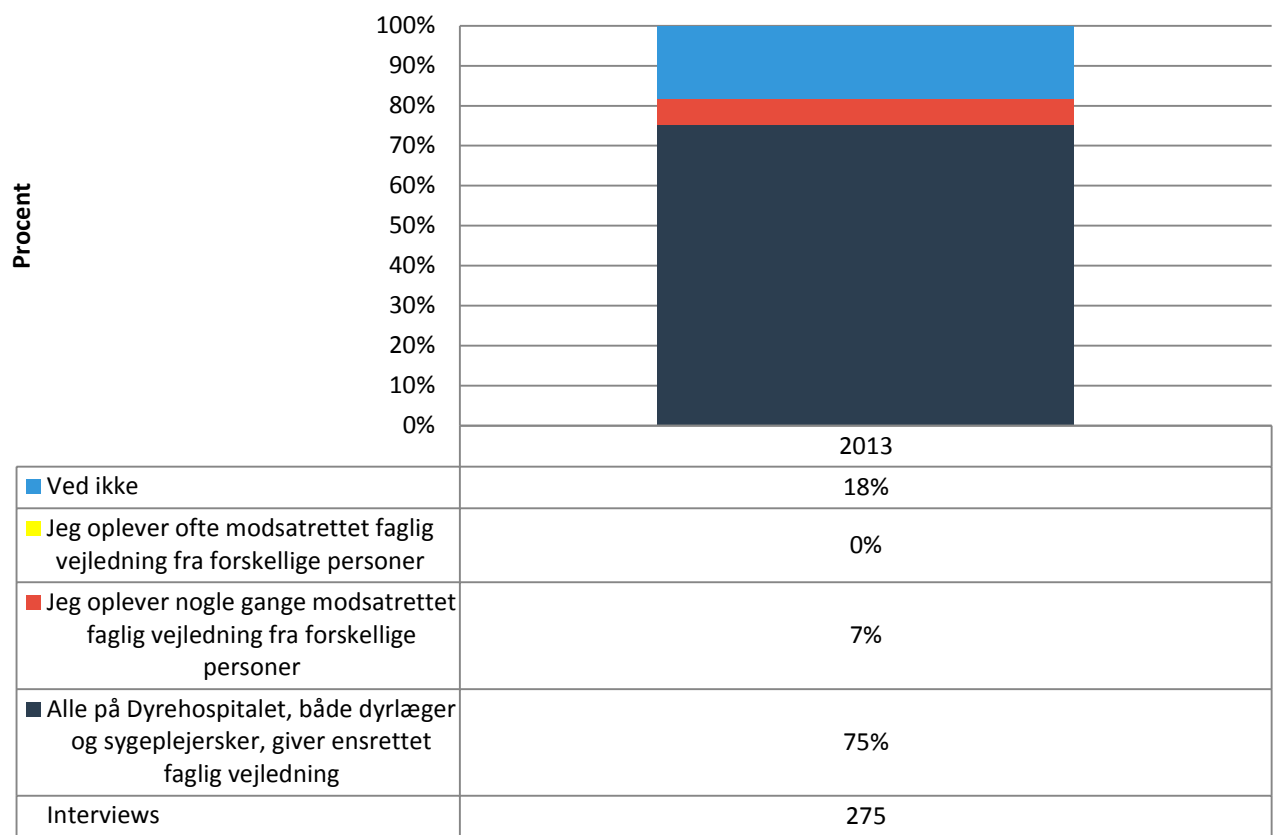


	2013
■ Ved ikke	1%
■ Nej	0%
■ Ja	99%
Interviews	275

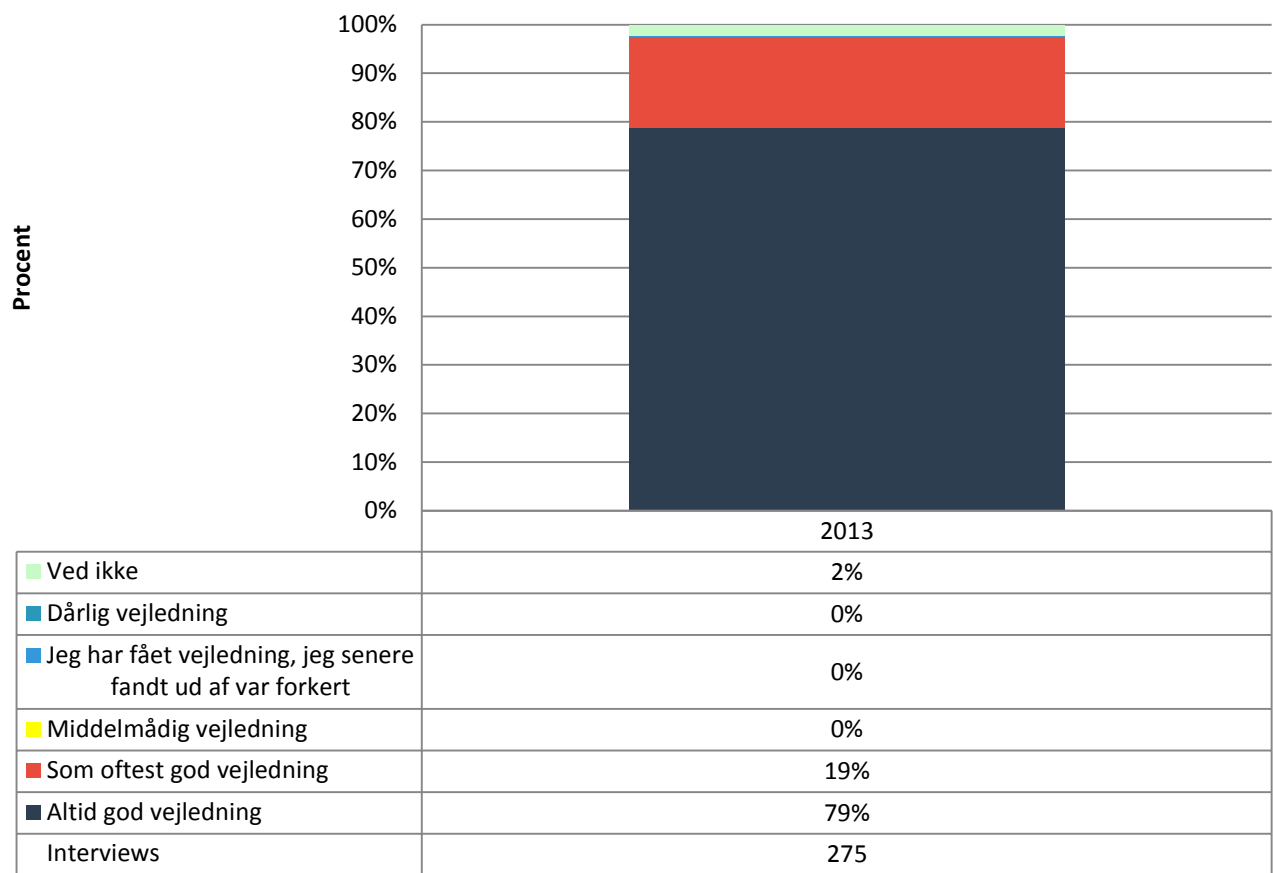
**Hvordan stemte den information, du modtog fra vores studerende, overens med den information, du modtog fra vores færdiguddannede dyrlæge?**



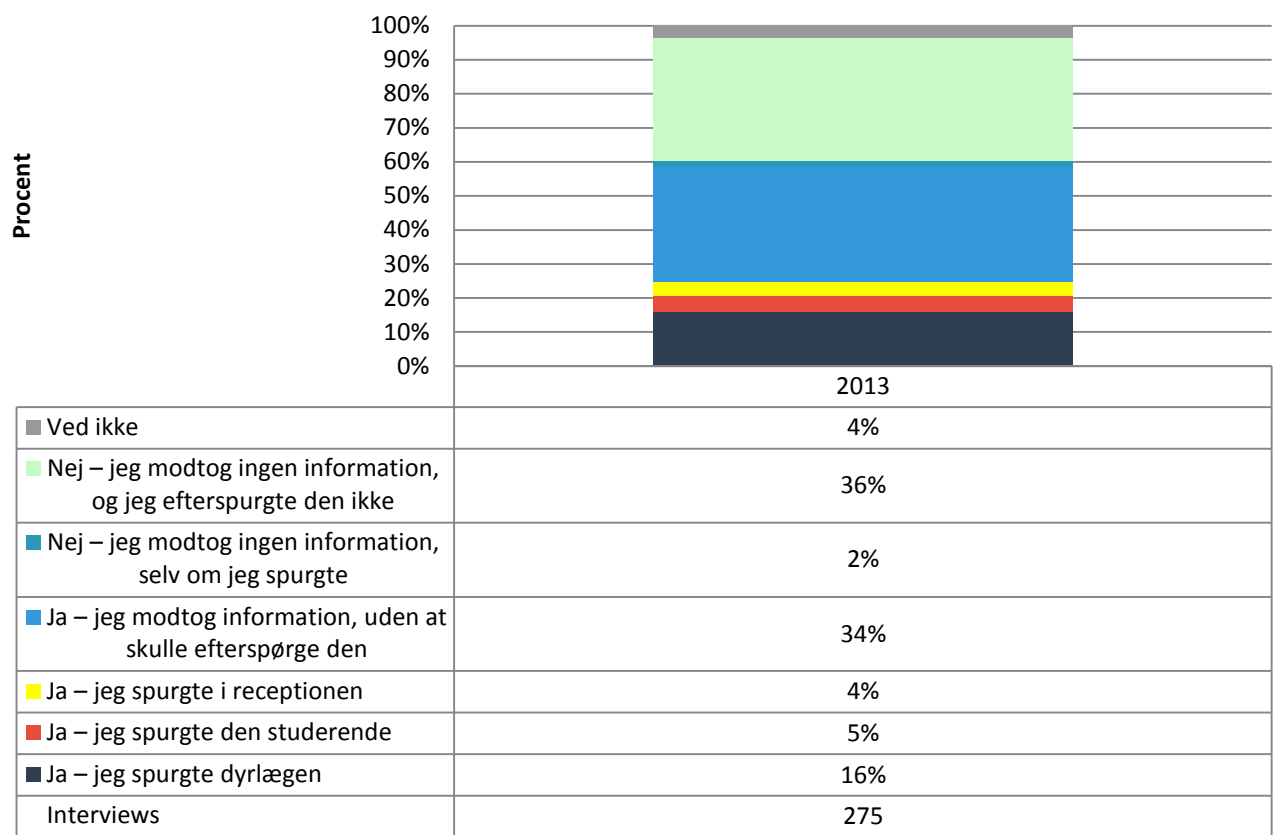
### Hvordan oplever du ENSRETNINGEN af den faglige vejledning, du modtager fra os?



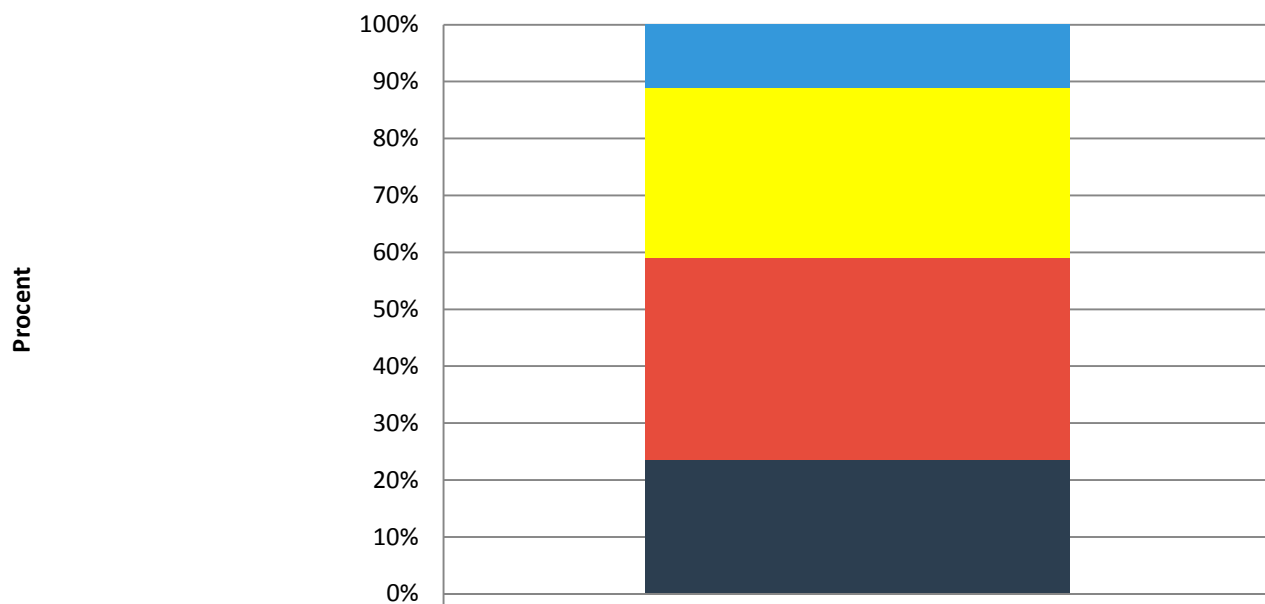
### Hvordan oplever du KVALITETEN af den faglige vejledning, du modtager fra os?



### Modtog du vejledning om pleje (fx. loppe/flåt forebyggelse) eller fodring af dit dyr?



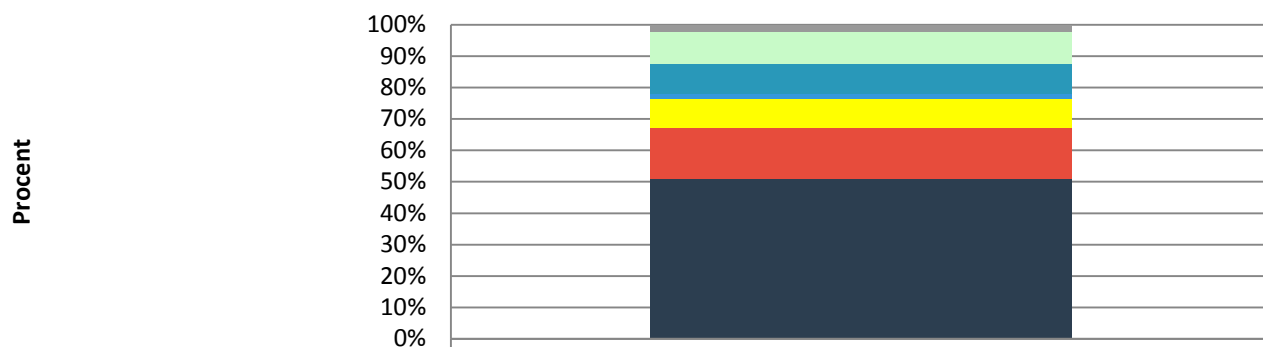
### Hvordan blev informationen præsenteret?



	2013
■ Ved ikke	11%
■ Andet	30%
■ Jeg fik præsenteret flere valgmuligheder	35%
■ Jeg blev anbefalet ét enkelt produkt	24%
Interviews	161

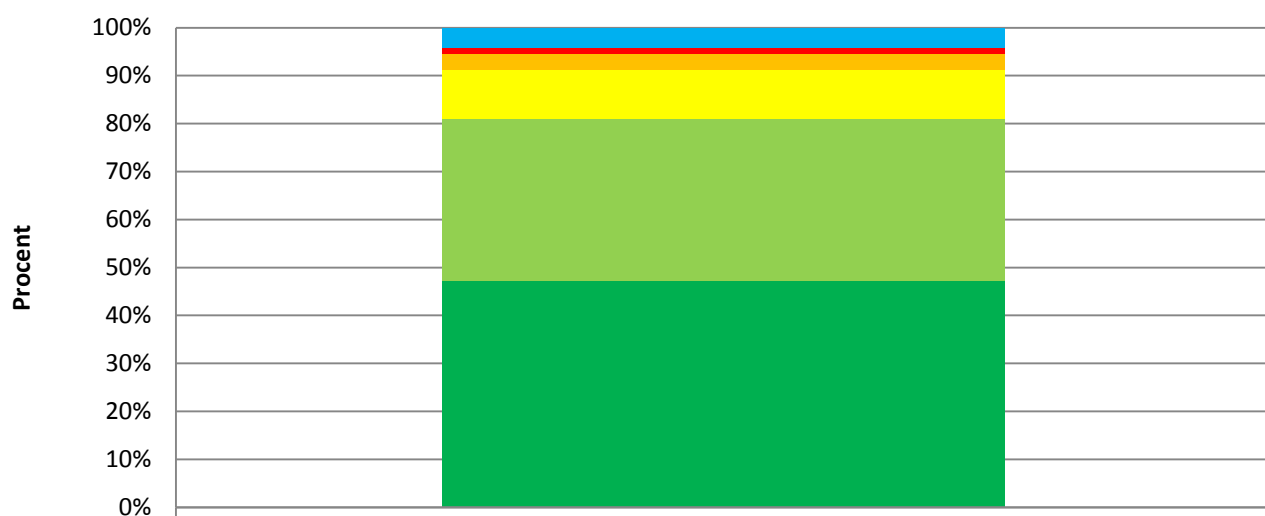


### Hvem bruger du som nuværende dyrlæge?



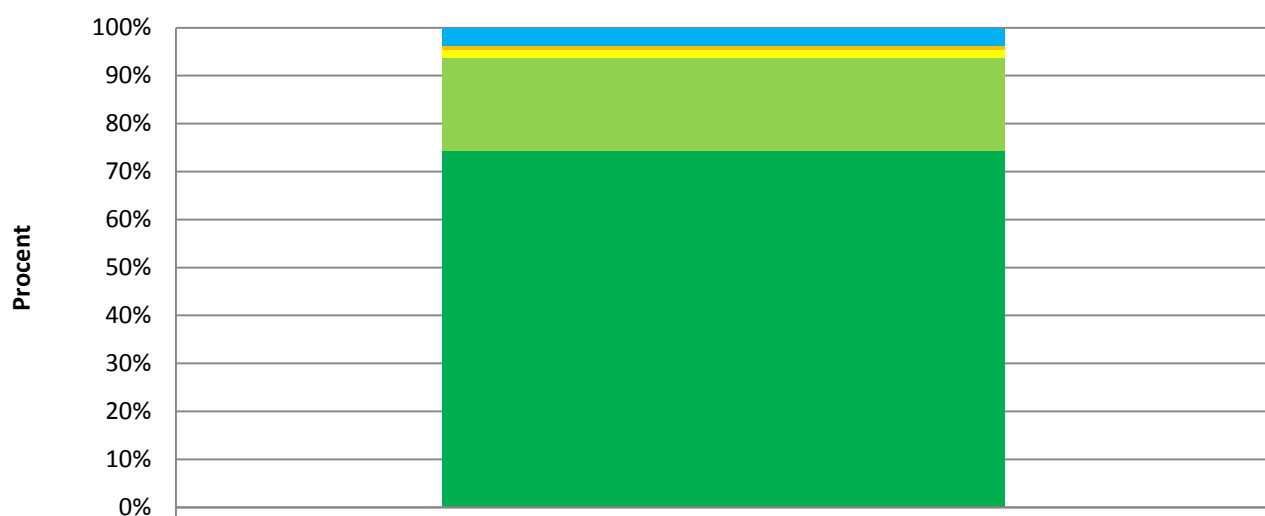
	2013
■ Andet	2%
■ Henvist til Universitetshospitalet af anden dyrlæge	10%
■ Primært anden/andre klinikker	10%
■ Forskellige dyrlæger, alt efter hvilket dyr der skal behandles	1%
■ Forskellige dyrlæger, alt efter hvad problemet er	9%
■ Primært Universitetshospitalet for Familiedyr	16%
■ Udelukkende Universitetshospitalet for Familiedyr	51%
Interviews	275

**Det var nemt at komme igennem til Dyrehospitalet telefonisk. Venligst indiker hvor enig du er.**



	2013
■ ?	4%
■ Meget sur	1%
■ Sur	3%
■ Neutral	10%
■ Glad	34%
■ Meget glad	47%
Interviews	241

**Personalet var meget imødekommende, da jeg kontaktede Dyrehospitalet telefonisk. Venligst indiker hvor enig du er.**



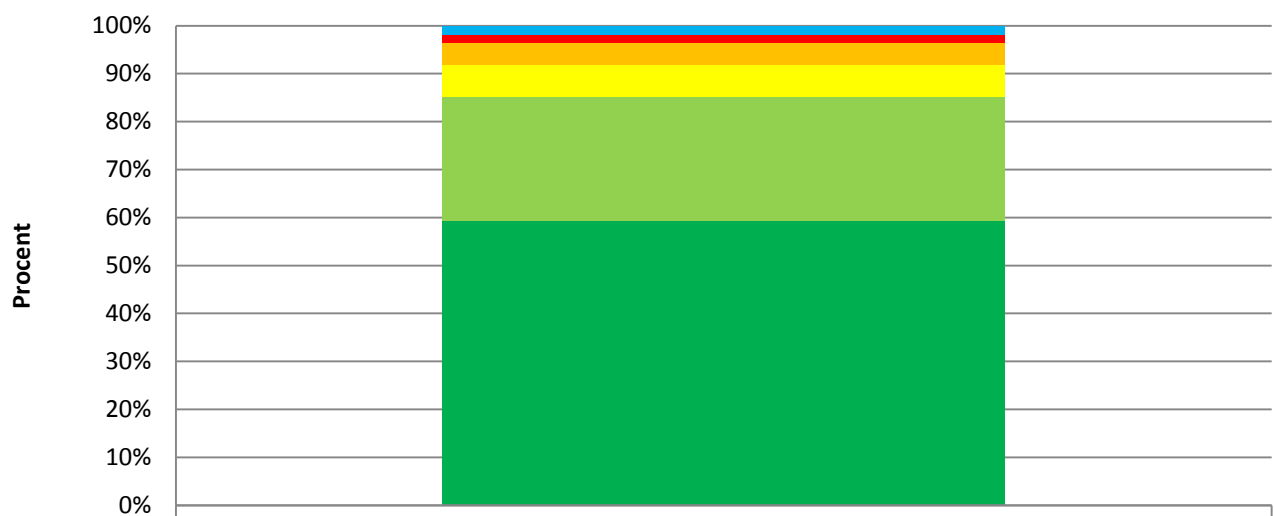
	2013
■ ?	4%
■ Meget sur	0%
■ Sur	1%
■ Neutral	2%
■ Glad	20%
■ Meget glad	74%
Interviews	241

Det var nemt at få en aftale, der passede mig. Venligst indiker hvor enig du er.



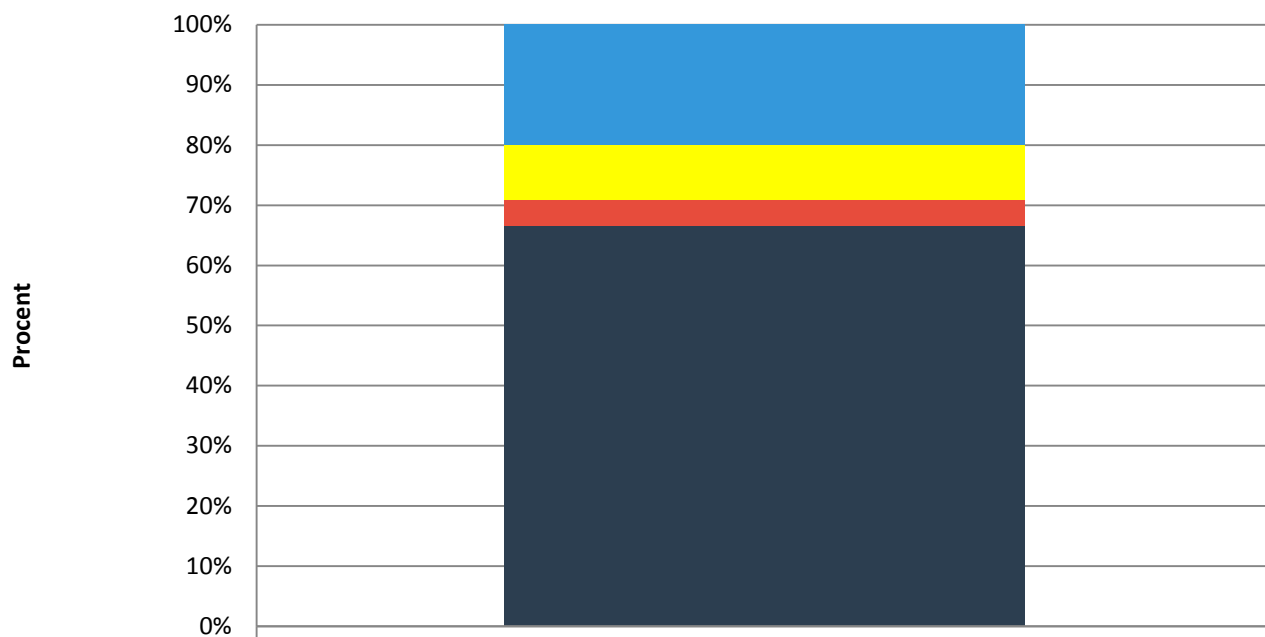
	2013
■ ?	1%
■ Meget sur	1%
■ Sur	4%
■ Neutral	9%
■ Glad	30%
■ Meget glad	55%
Interviews	275

**Dyrehospitalets åbningstider opfylder mine behov. Venligst indiker hvor enig du er.**



	2013
■ ?	2%
■ Meget sur	2%
■ Sur	4%
■ Neutral	7%
■ Glad	26%
■ Meget glad	59%
Interviews	275

### Hvordan kom du til Dyrehospitalet i dag?



	2013
■ Andet	20%
■ Offentlig transport	9%
■ Taxa	4%
■ Egen bil	67%
Interviews	275

### Hvor nemt var det at finde en parkeringsplads på området?



	2013
■ ?	0%
■ Meget sur	16%
■ Sur	13%
■ Neutral	18%
■ Glad	22%
■ Meget glad	31%
Interviews	183

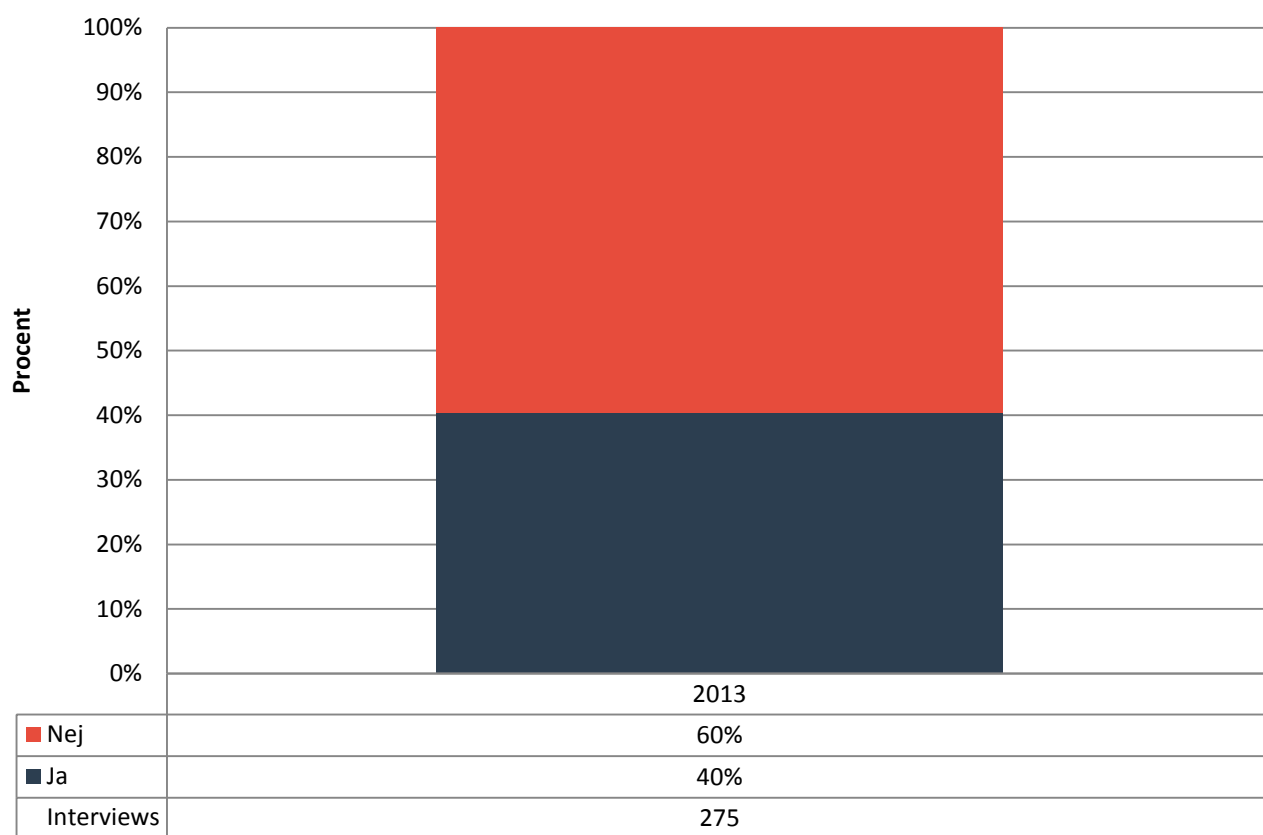
### Hvor nemt er det for dig at komme til Dyrehospitalet med dit dyr?



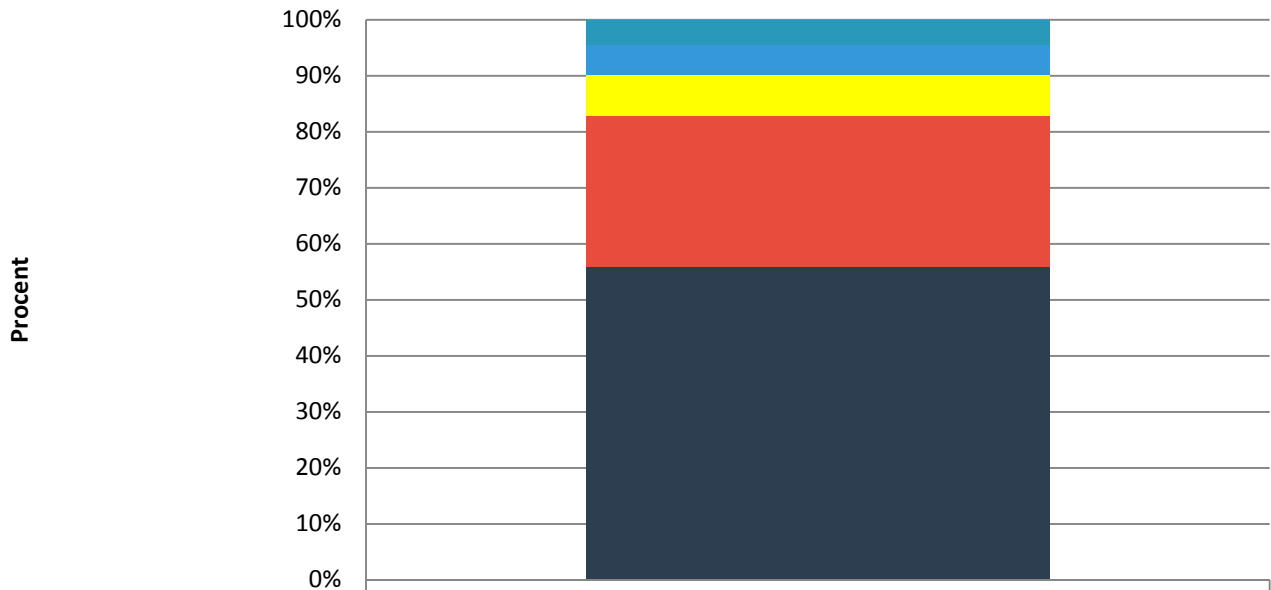
	2013
■ ?	0%
■ Meget sur	4%
■ Sur	8%
■ Neutral	16%
■ Glad	36%
■ Meget glad	36%
Interviews	25



### Har du nogensinde haft behov for, at du telefonisk skulle kontakte en specifik dyrlæge her på Dyrehospitalet?

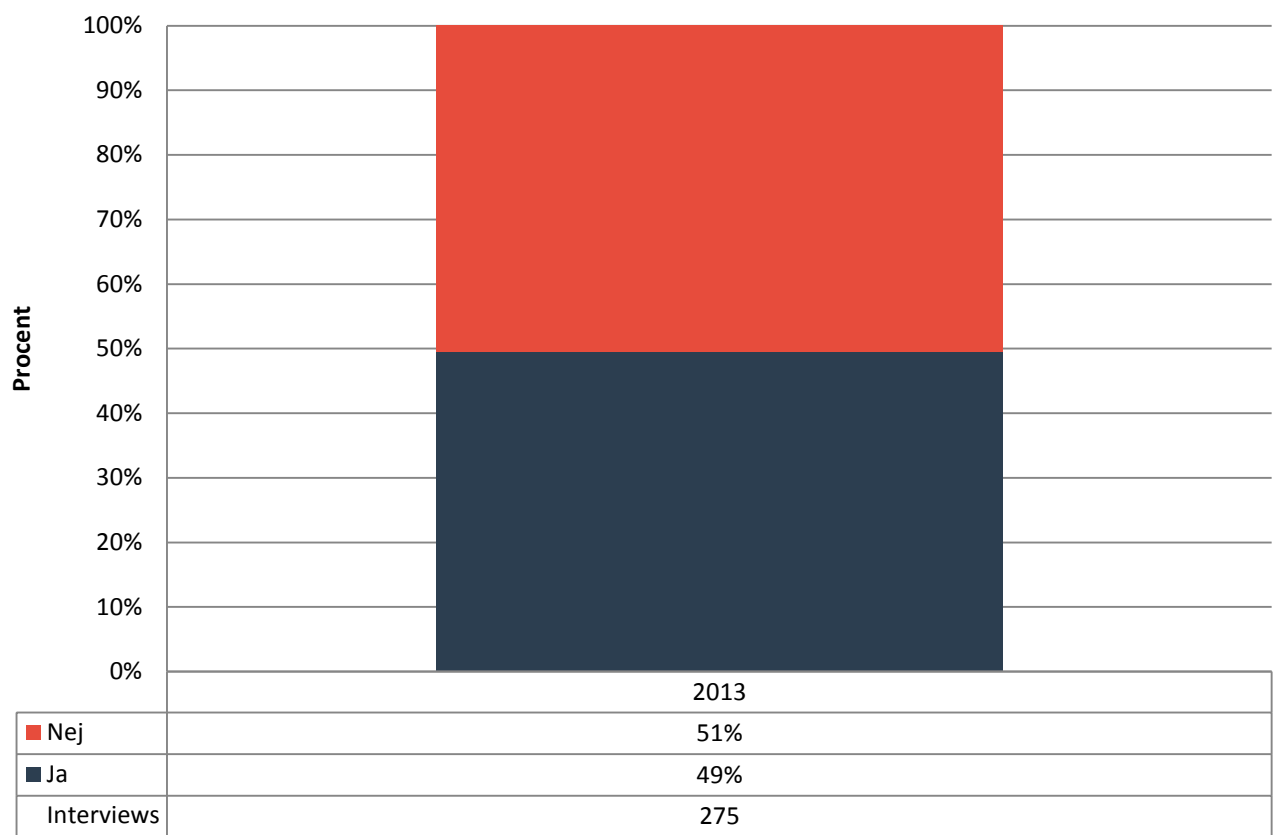


### Blev du kontaktet af dyrlægen, efter du blev lovet en opringning?

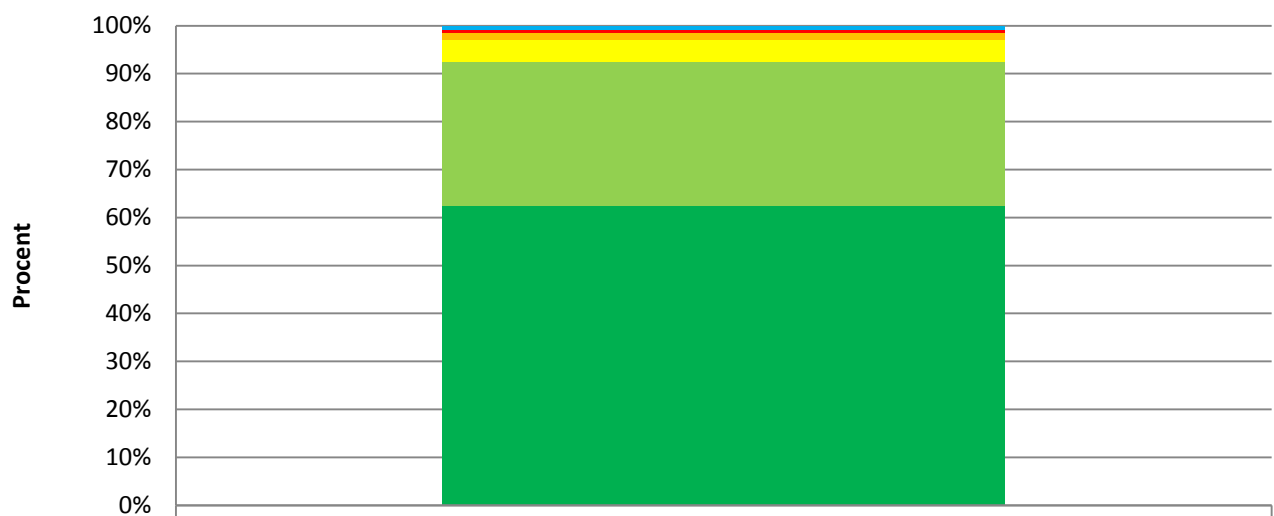


	2013
■ Ved ikke	5%
■ Nej, jeg blev ikke kontaktet	5%
■ Ja, men der gik flere dage	7%
■ Ja, men ikke med det samme	27%
■ Ja, jeg blev kontaktet hurtigt	56%
Interviews	111

Har du nogensinde haft behov for, at Dyrehospitalet skulle kontakte dig telefonisk vedr. dit indlagte dyr?



### Hvordan oplevede du vores evne til at kontakte dig som aftalt vedr. dit indlagte dyr?



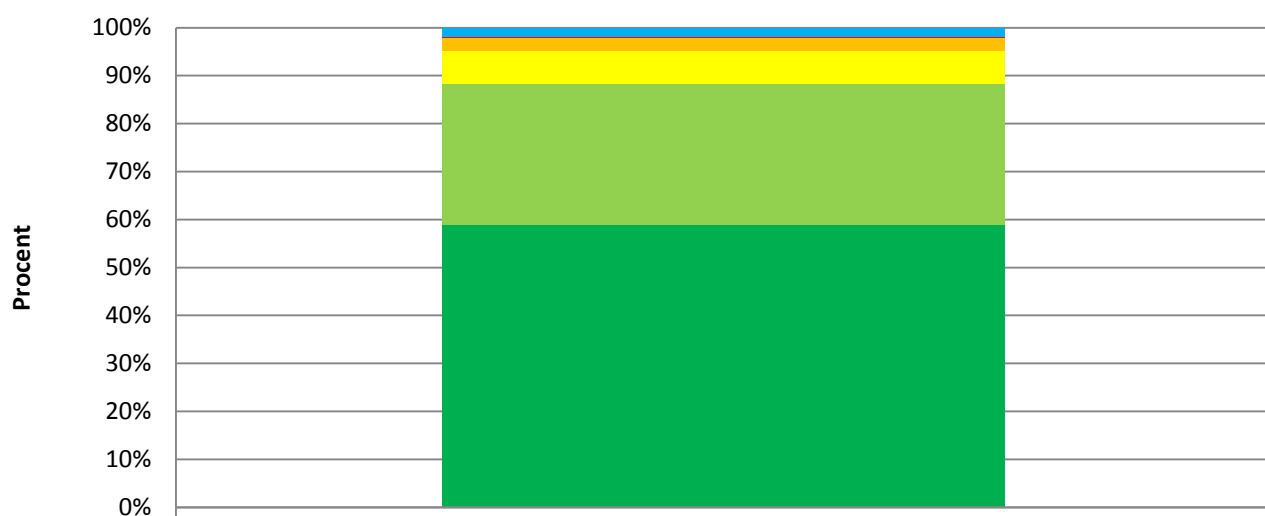
	2013
■ ?	1%
■ Meget sur	1%
■ Sur	1%
■ Neutral	4%
■ Glad	30%
■ Meget glad	63%
Interviews	136

### Hvordan oplevede du modtagelsen i receptionen?



	2013
■ ?	0%
■ Meget sur	0%
■ Sur	0%
■ Neutral	1%
■ Glad	19%
■ Meget glad	79%
Interviews	

**Vi blev kaldt ind til konsultationen på det planlagte tidspunkt. Venligst indiker hvor enig du er.**



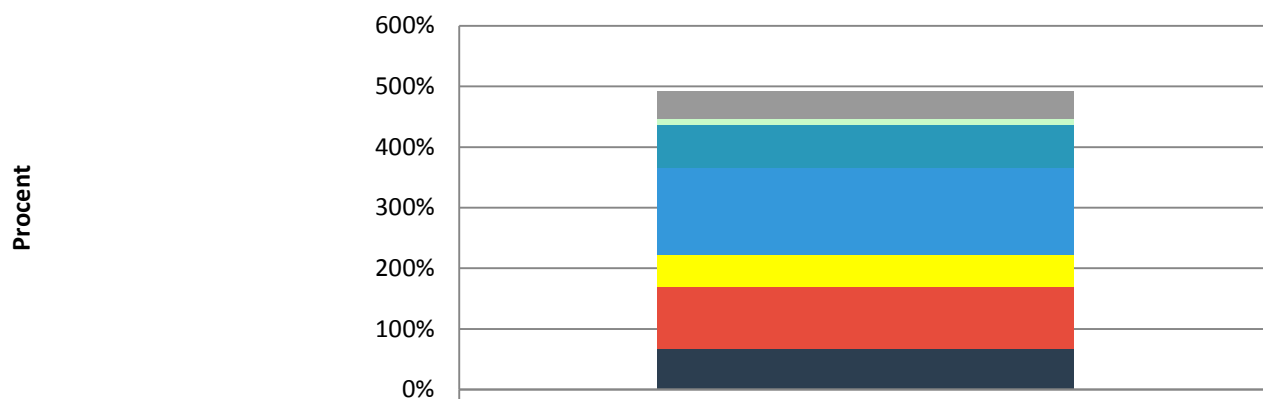
	2013
■ ?	2%
■ Meget sur	0%
■ Sur	3%
■ Neutral	7%
■ Glad	29%
■ Meget glad	59%
Interviews	275

Jeg fik information om årsag og omfang af forsinkelsen. Venligst indiker hvor enig du er.



	2013
■ ?	0%
■ Meget sur	13%
■ Sur	38%
■ Neutral	0%
■ Glad	50%
■ Meget glad	0%
Interviews	8

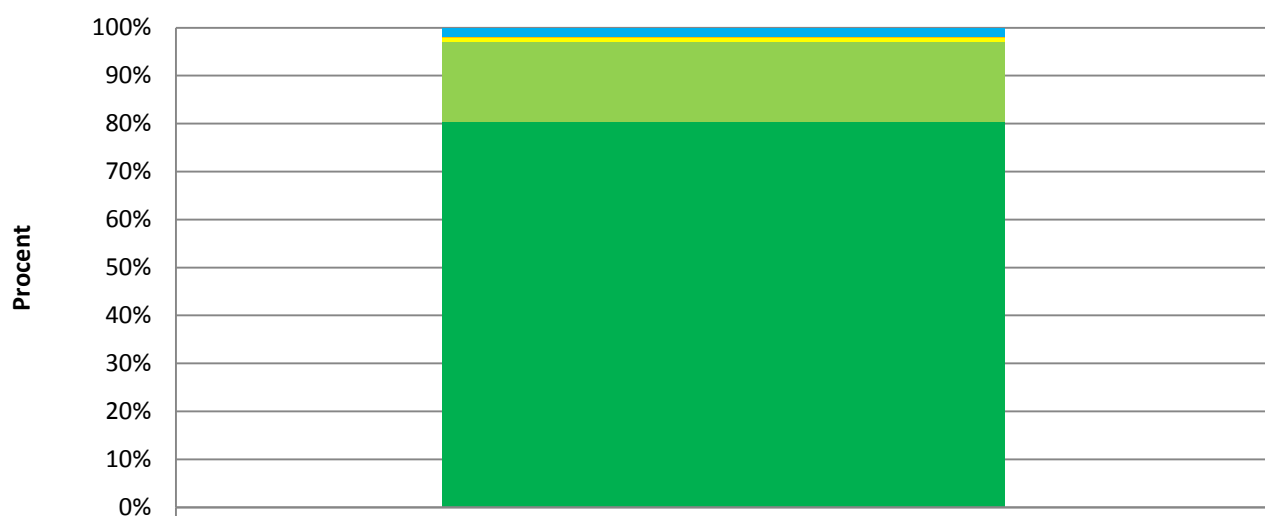
Hvilke faktorer er vigtigst for dig, når du besøger vores hospital med dit dyr?  
Vælg op til 3.



	2013
■ Ved ikke	0%
■ Mulighed for at få mine spørgsmål besvaret	46%
■ Punktlighed fra hospitalets side	9%
■ God information om mit dyrs helbred	73%
■ Høj faglighed – dygtige dyrlæger	142%
■ God tid til mig og mit dyr	54%
■ Måden mit dyr håndteres på	102%
■ Venligt personale	67%
Interviews	164

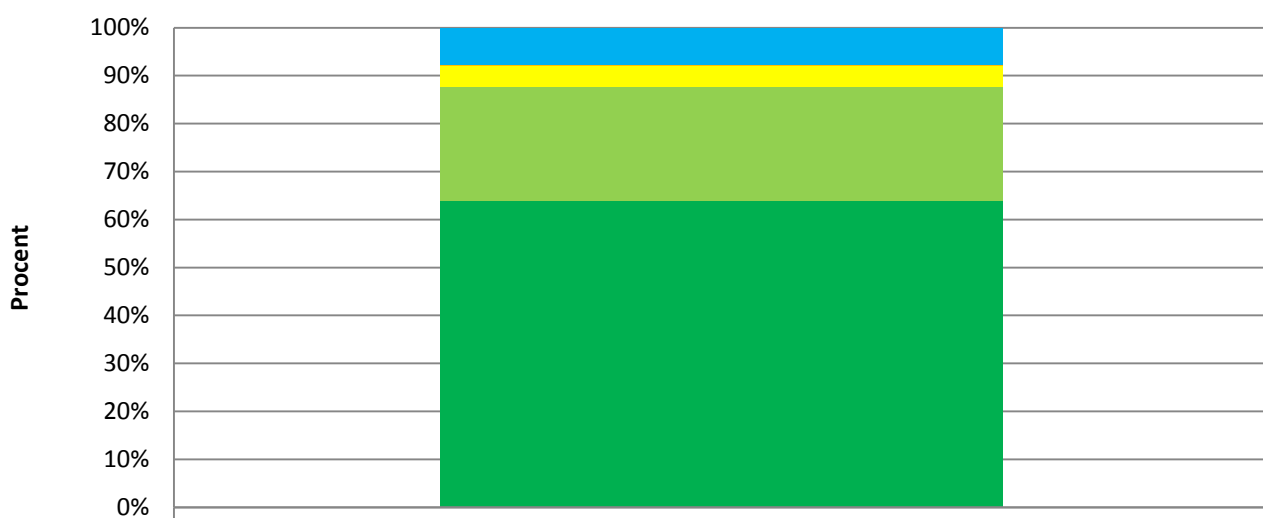


**Jeg oplevede de studerende på Universitetshospitalet som værende meget imødekommende. Venligst indiker hvor enig du er.**



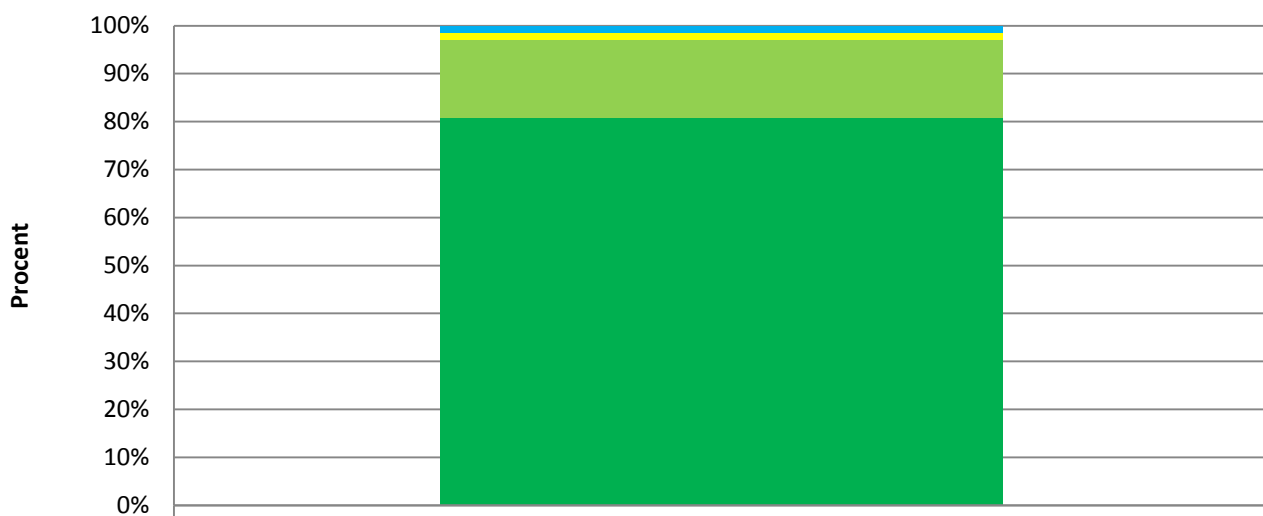
	2013
■ ?	2%
■ Meget sur	0%
■ Sur	0%
■ Neutral	1%
■ Glad	17%
■ Meget glad	80%
Interviews	275

**Den studerende forklarede mit dyrs helbredstilstand og evt. behandling klart og tydeligt, i et sprog jeg forstår. Venligst indiker hvor enig du er.**



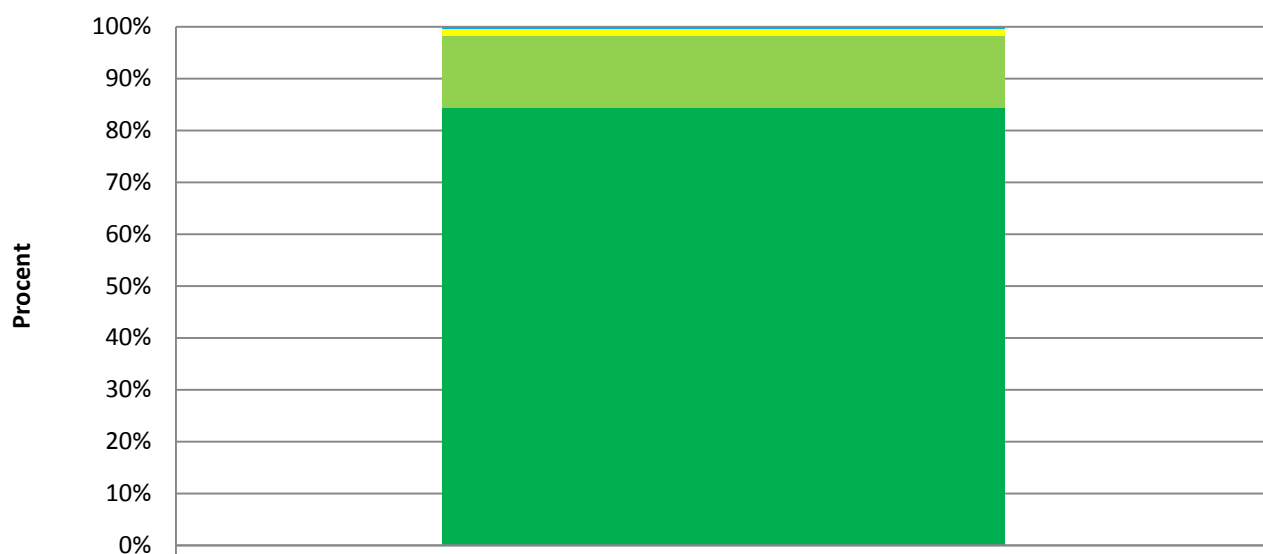
	2013
■ ?	8%
■ Meget sur	0%
■ Sur	0%
■ Neutral	4%
■ Glad	24%
■ Meget glad	64%
Interviews	275

**Dyrlægen forklarede mit dyrs helbredstilstand og evt. behandling klart og tydeligt, i et sprog jeg forstår. Venligst indiker hvor enig du er.**



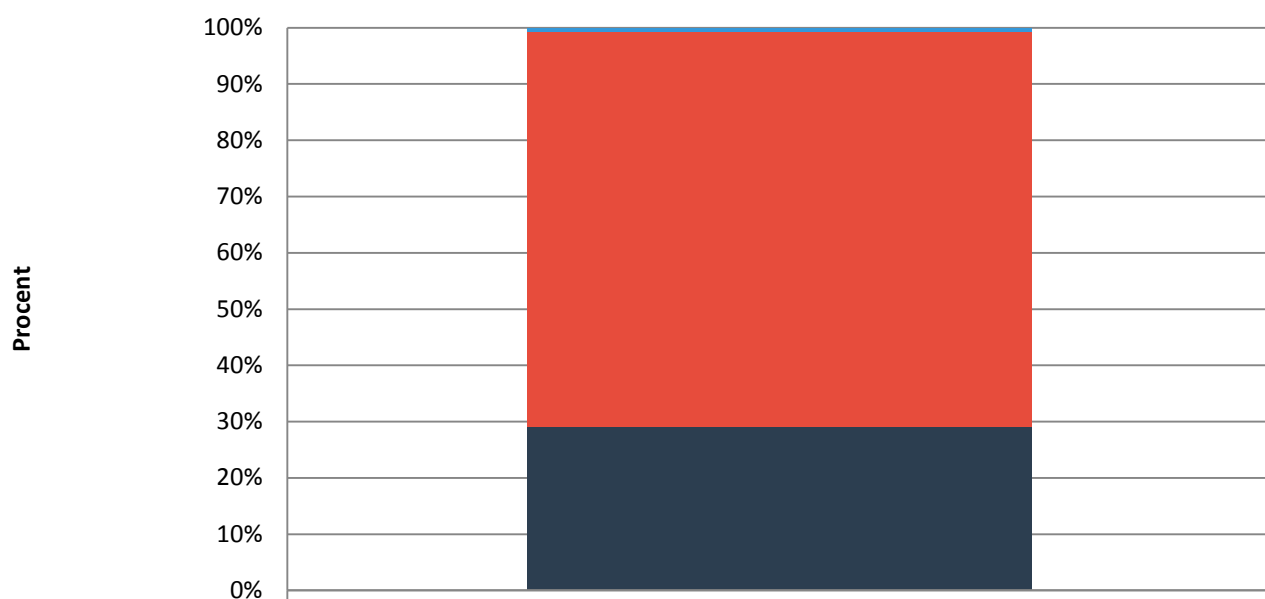
	2013
■ ?	1%
■ Meget sur	0%
■ Sur	0%
■ Neutral	1%
■ Glad	16%
■ Meget glad	81%
Interviews	275

### Fik du mulighed for at stille de spørgsmål, du ønskede?



	2013
■ ?	0%
■ Meget sur	0%
■ Sur	0%
■ Neutral	1%
■ Glad	14%
■ Meget glad	84%
Interviews	275

### Hvordan blev information vedr. dit dyrs helbredstilstand og evt. behandling præsenteret?



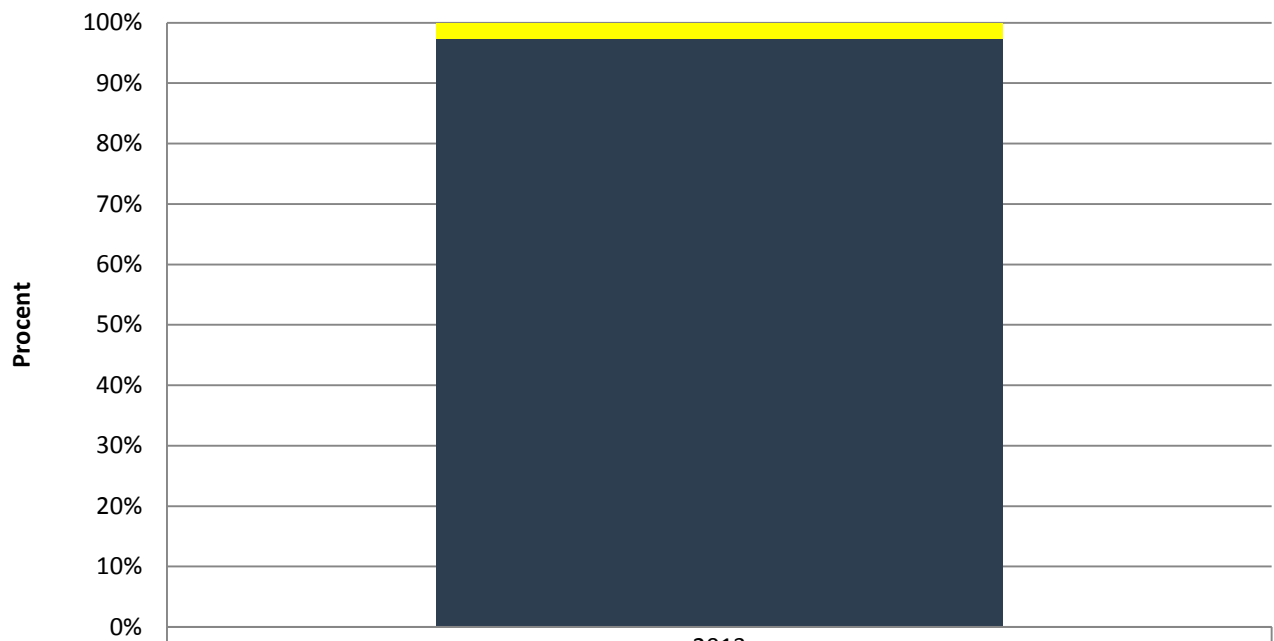
	2013
■ Ved ikke	1%
■ Ingen information	0%
■ Mundtlig information	70%
■ Skriftlig information	29%
Interviews	275

### Anvender du den skriftlige information, du får med hjem?



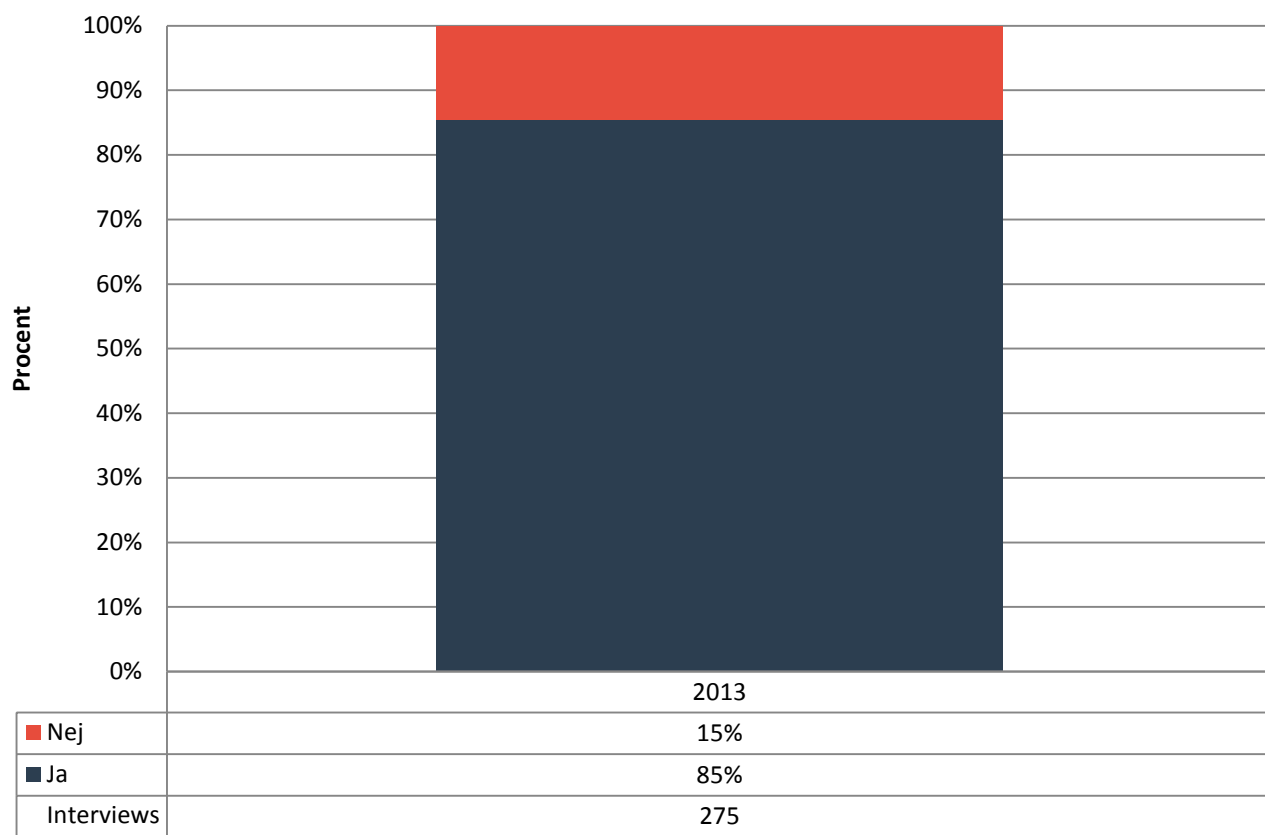
	2013
■ Ved ikke	3%
■ Nej	0%
■ Ja	98%
Interviews	80

**Var du tilfreds med den information du fik vedr. dit dyrs helbredstilstand og evt. behandling?**



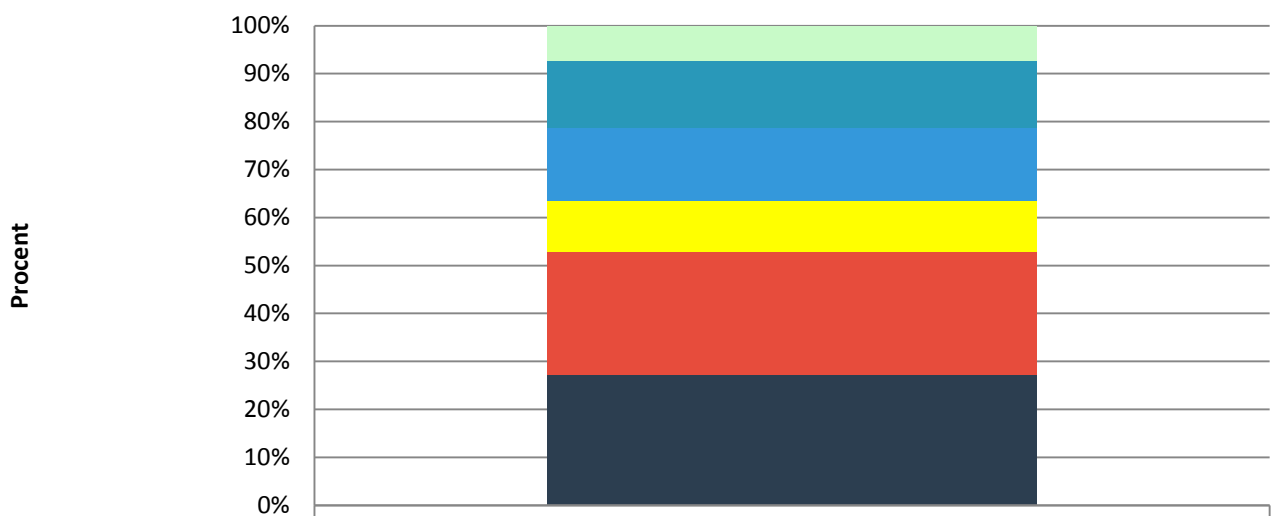
	2013
■ Ved ikke	3%
■ Nej	0%
■ Ja	97%
Interviews	275

### Har du oplevet, at Universitetshospitalet har anbefalet dig en undersøgelse/behandling af dit dyr?



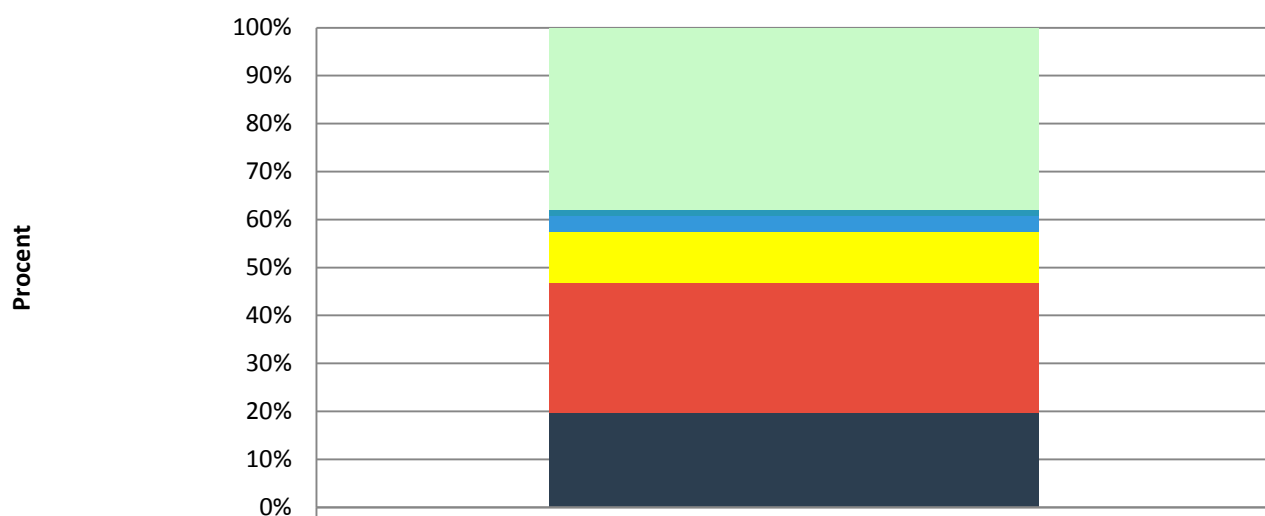


**Jeg fik information om PRISEN på mit dyrs undersøgelse/behandling, før den blev udført. Venligst indiker hvor enig du er.**



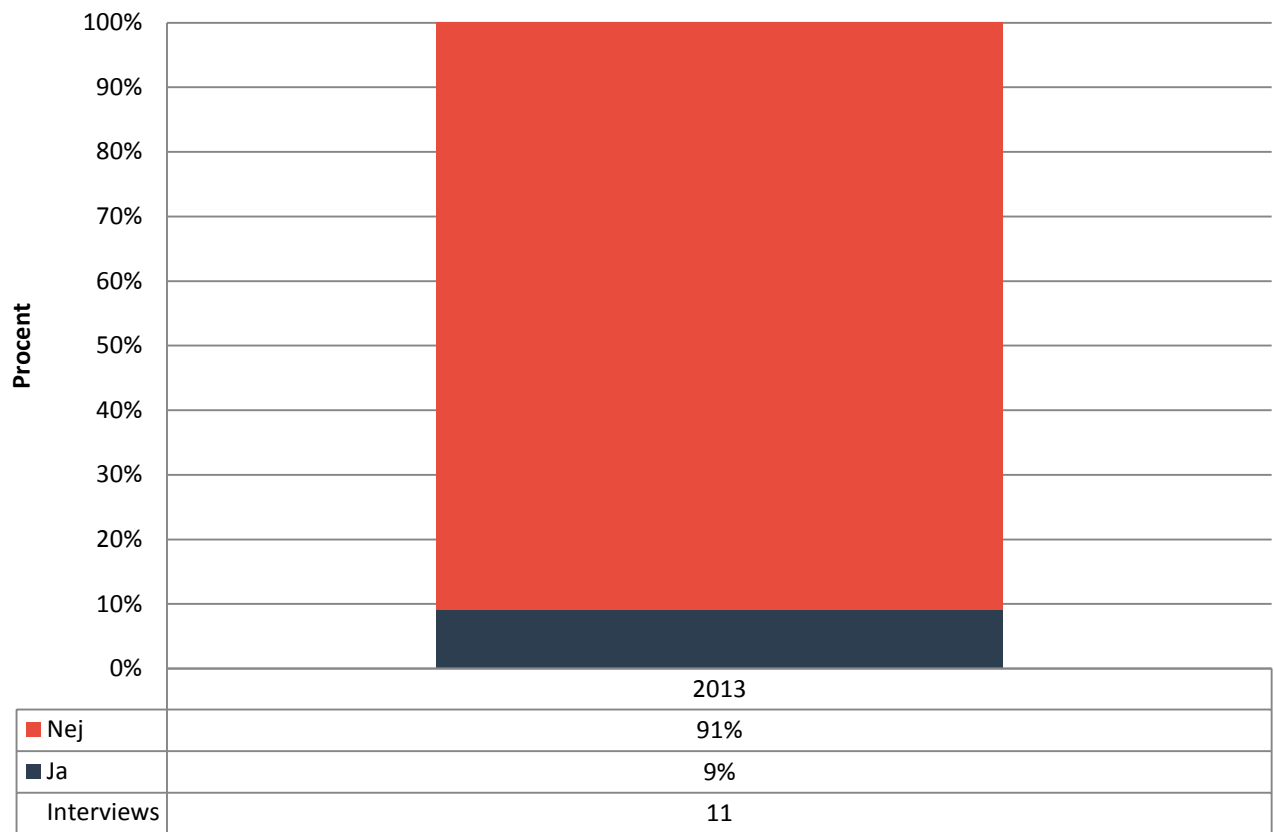
	2013
Ved ikke	7%
Meget uenig	14%
Uenig	15%
Hverken enig eller uenig	11%
Enig	26%
Meget enig	27%
Interviews	235

**På Universitetshospitalet er det nemt at fravælge en anbefalet undersøgelse, fx pga. økonomi. Venligst indiker hvor enig du er.**

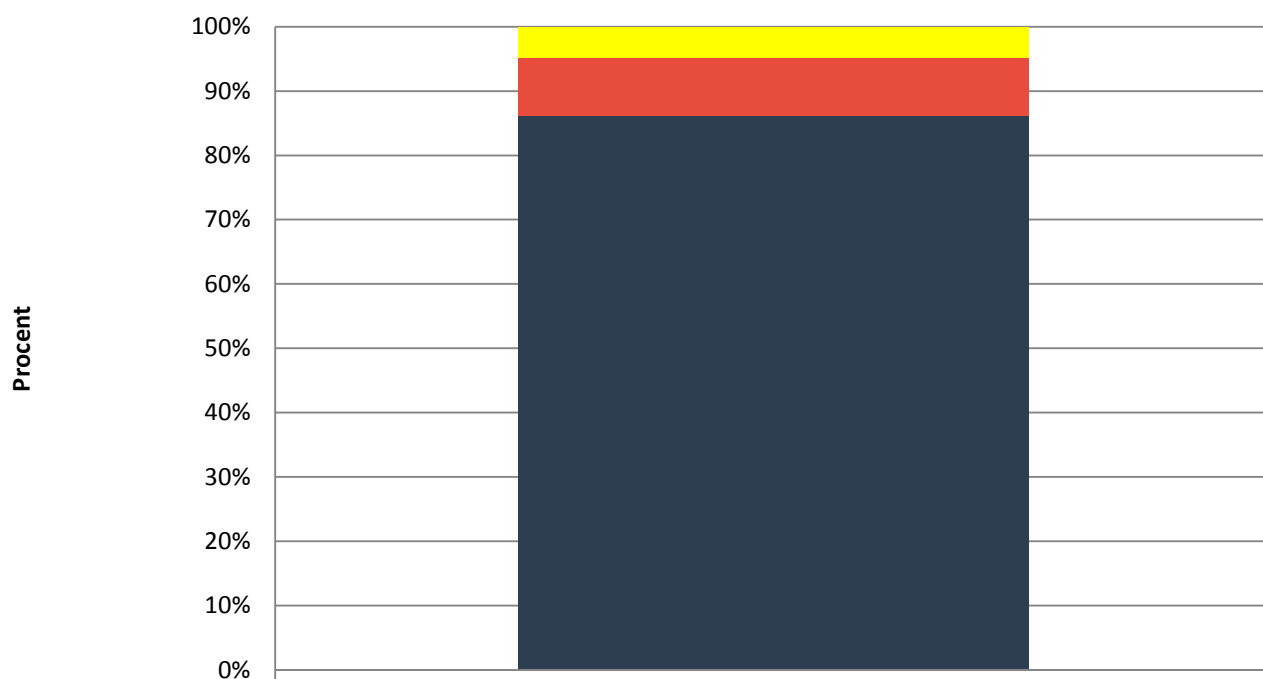


	2013
Ved ikke	38%
Meget uenig	1%
Uenig	3%
Hverken enig eller uenig	11%
Enig	27%
Meget enig	20%
Interviews	235

**Har du nogensinde oplevet at føle dig presset af Universitetshospitalet til at acceptere en undersøgelse/behandling til dit dyr?**

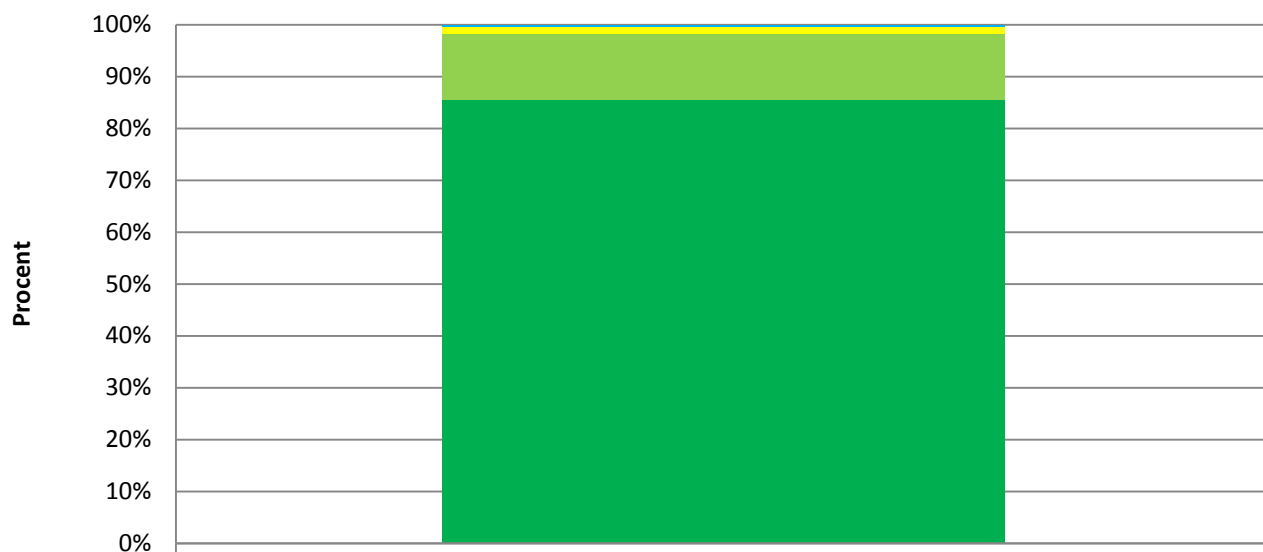


### Hvordan vurderer du konsultationsforløbet på Universitetshospitalet?



	2013
■ Ved ikke	5%
■ Uacceptabel længde	9%
■ Acceptabel længde	86%
Interviews	275

### Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale os til andre?



	2013
■ ?	0%
■ Meget sur	0%
■ Sur	0%
■ Neutral	1%
■ Glad	13%
■ Meget glad	85%
Interviews	275