

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	112
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	1259
Besvarelser fra afdelingens patienter:	824
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

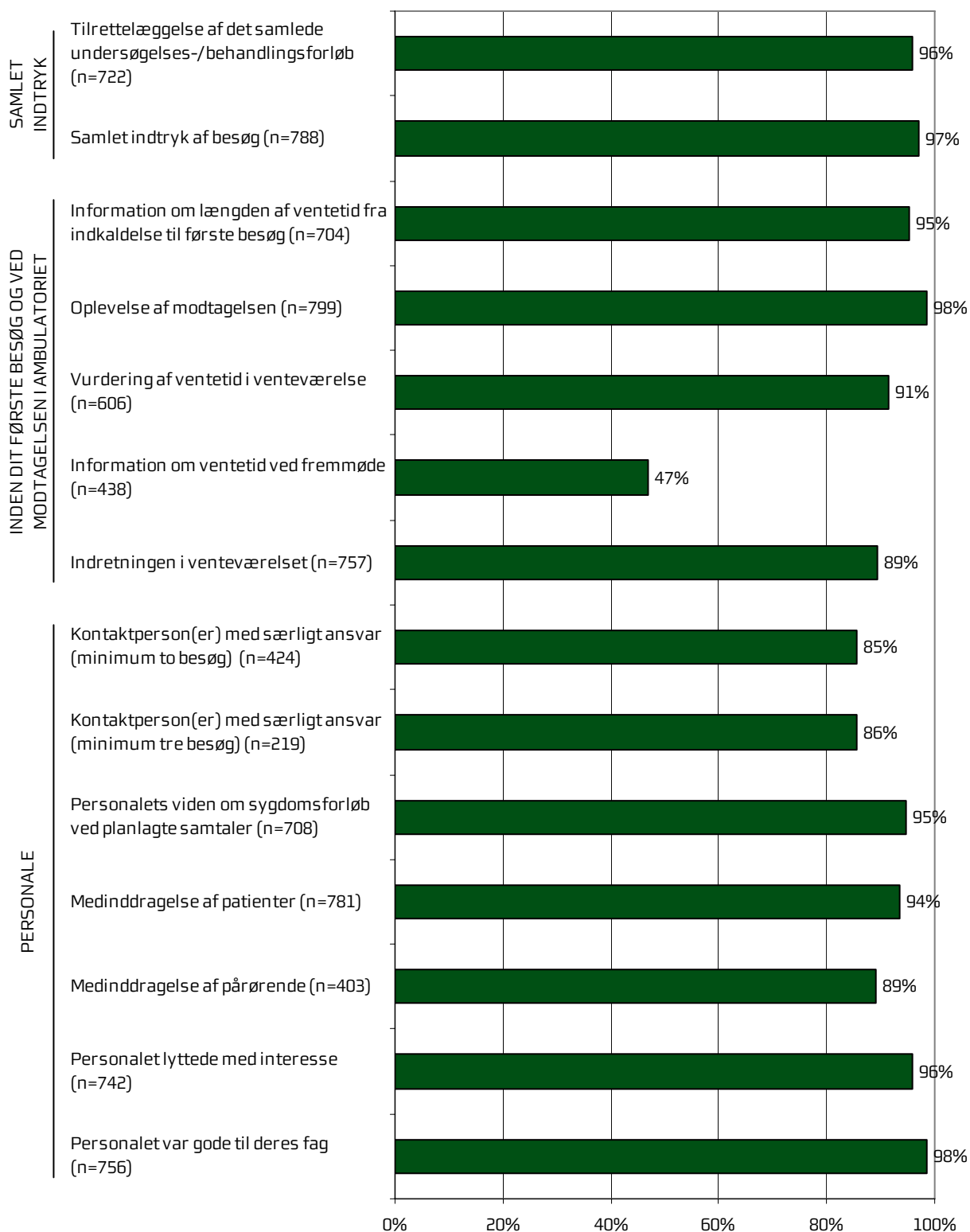
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

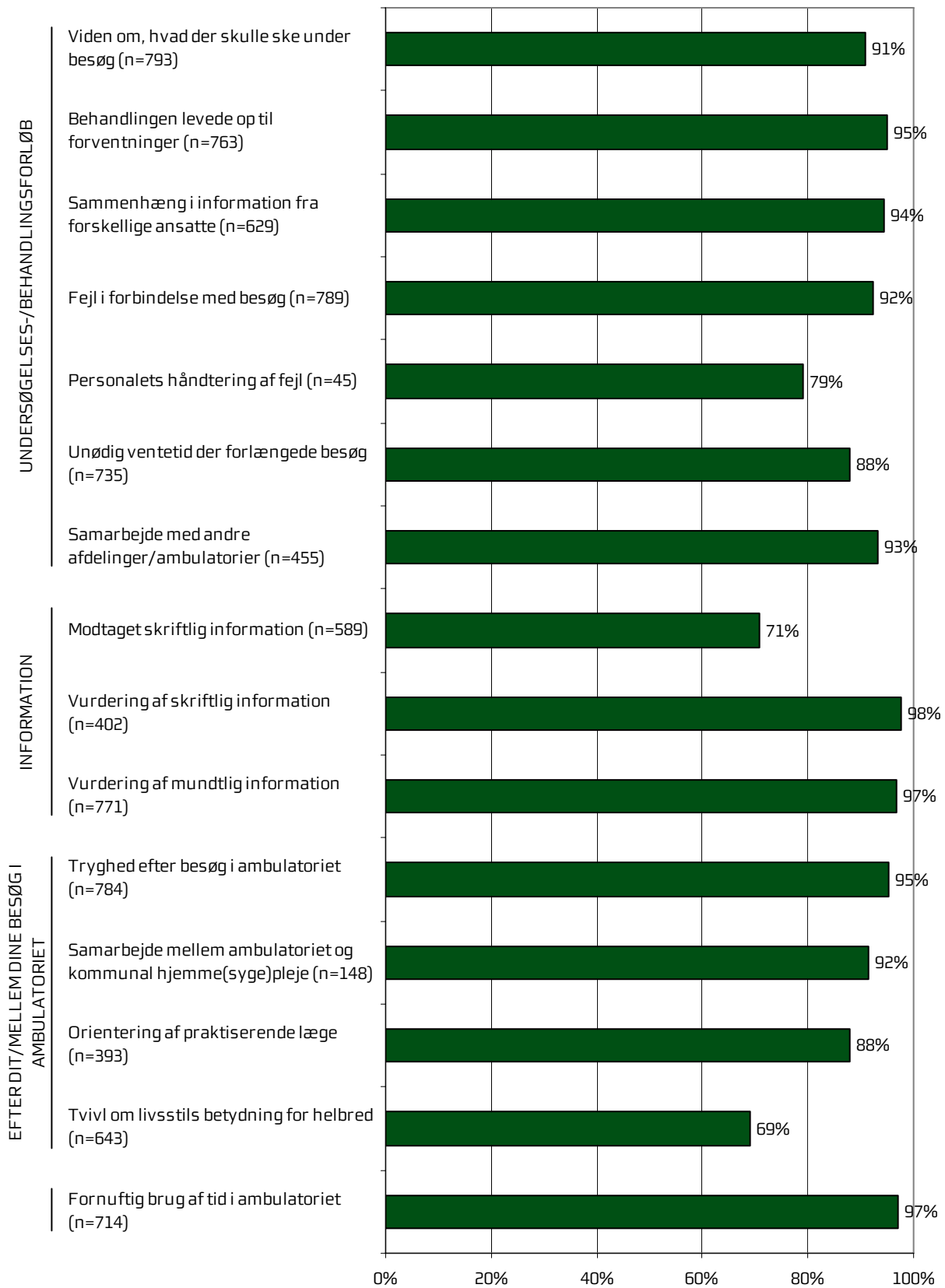
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)

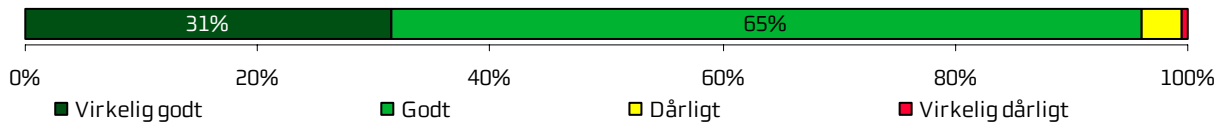
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

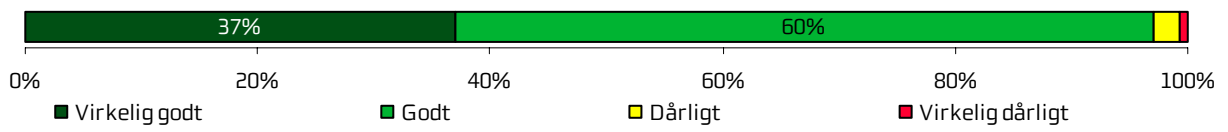
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=722)



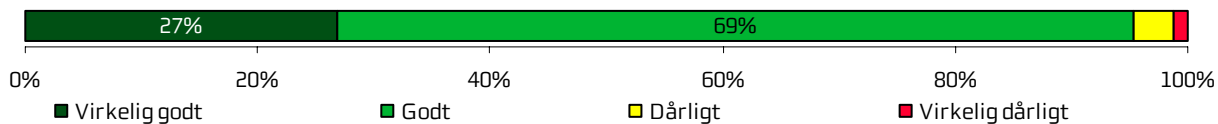
Samlet indtryk af besøg (n=788)



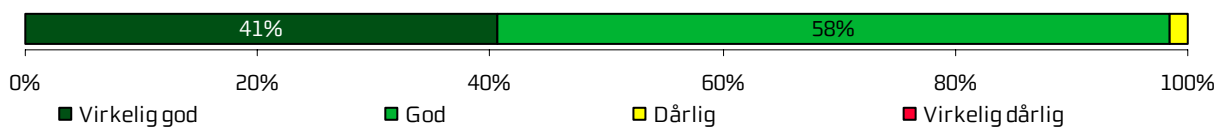
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	99 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	95 %	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

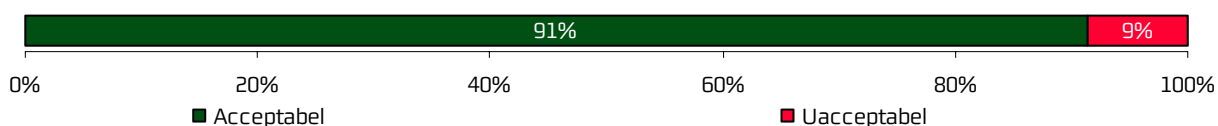
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=704)



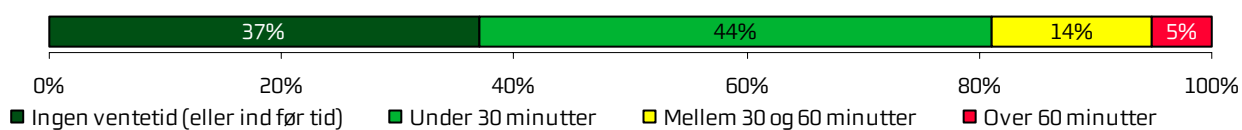
Oplevelse af modtagelsen (n=799)



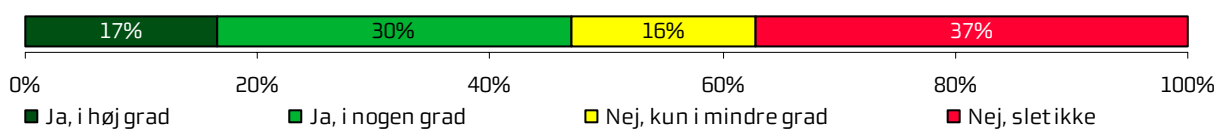
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=606)



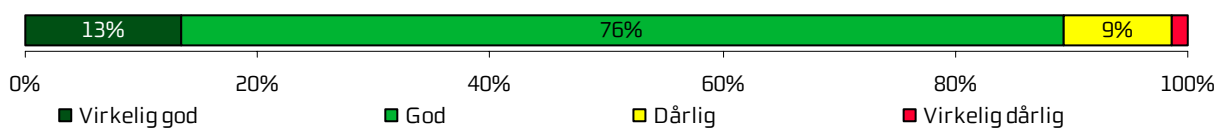
Længde af ventetid i venteværelse (n=776)



Information om ventetid ved fremmøde (n=438)



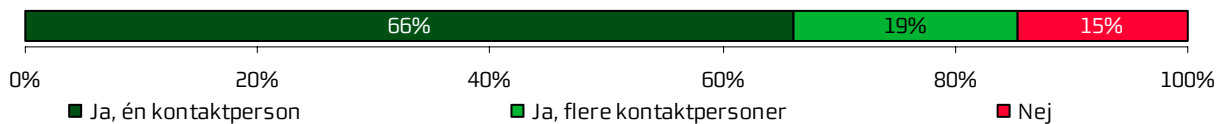
Indretningen i venteværelset (n=757)



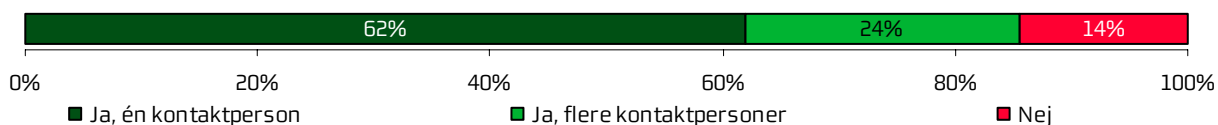
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	94 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	98 % *	89 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		47 %	44 %	61 % *	35 %	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		89 %	84 %	96 % *	79 %	89 %

Personale

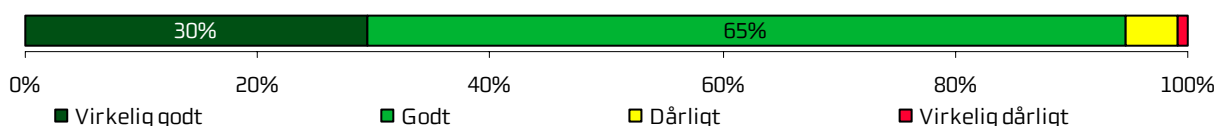
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=424)



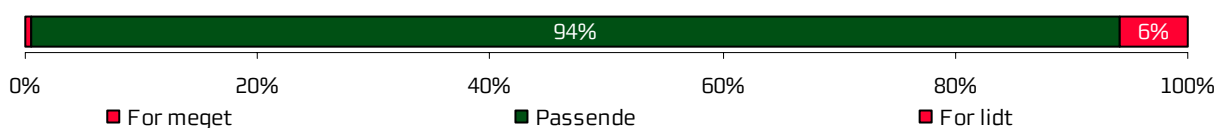
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=219)



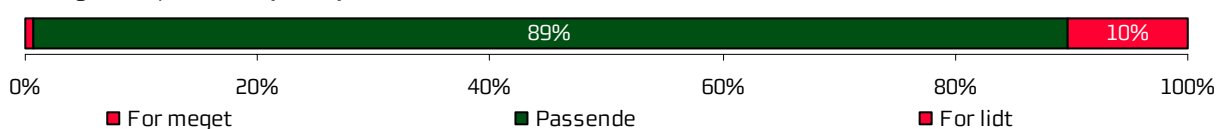
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=708)



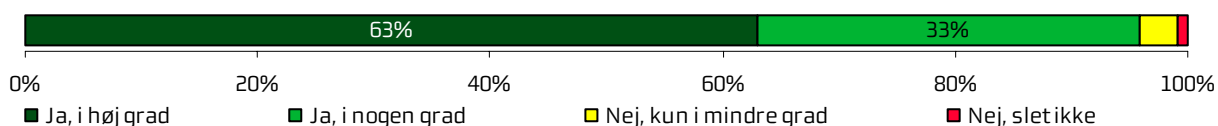
Medinddragelse af patienter (n=781)



Medinddragelse af pårørende (n=403)



Personalet lyttede med interesse (n=742)



Personalet var gode til deres fag (n=756)



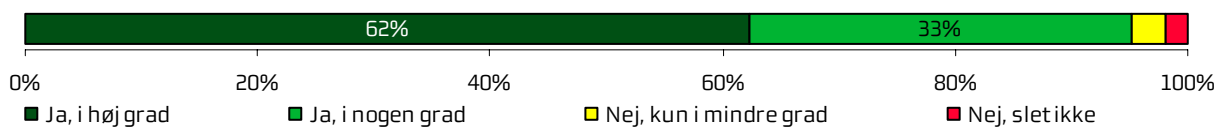
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		85 %	81 %	93 % *	70 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	96 % *	72 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	93 %	98 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	93 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	86 %	96 % *	84 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	96 %	99 % *	95 %	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=793)



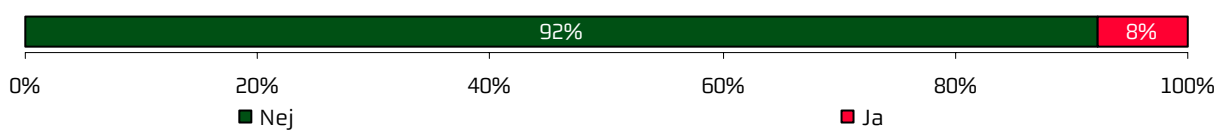
Behandlingen levede op til forventninger (n=763)



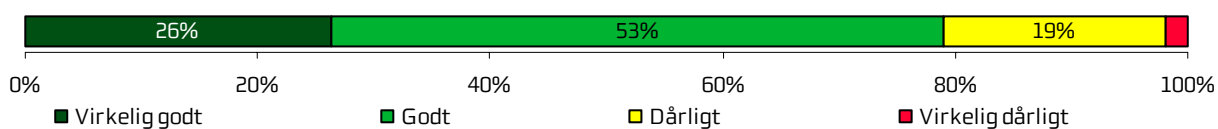
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=629)



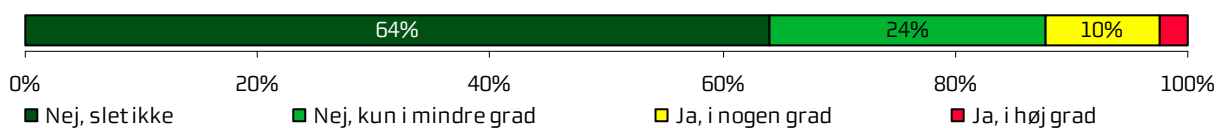
Fejl i forbindelse med besøg (n=789)



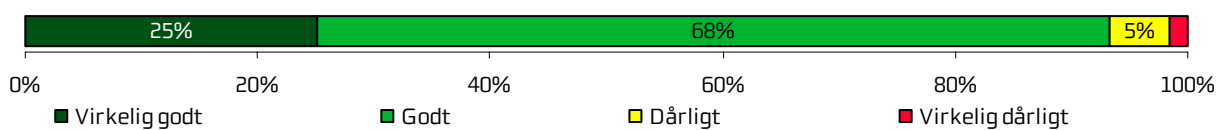
Personalets håndtering af fejl (n=45)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=735)



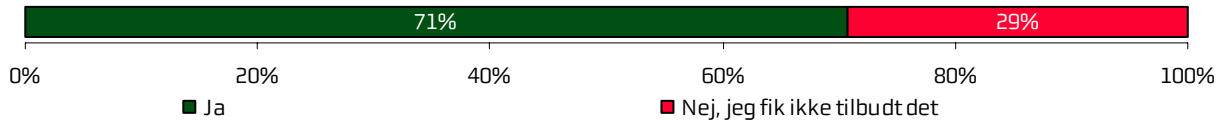
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=455)



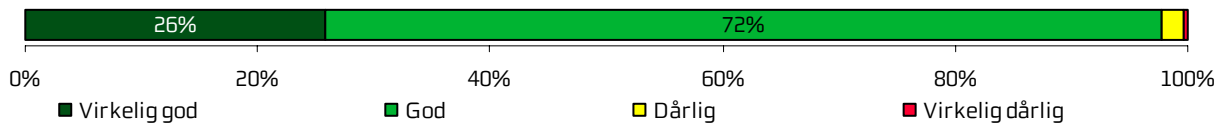
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	92 %	95 % *	81 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	94 %	97 %	90 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	94 %	98 % *	93 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	99 %	92 %	95 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		79 %	-	84 %	53 %	74 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	86 %	98 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	93 %	98 % *	90 %	95 %

Information

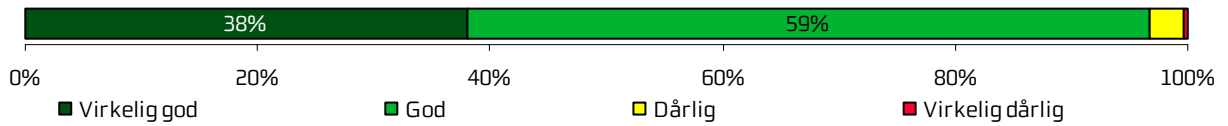
Modtaget skriftlig information (n=589)



Vurdering af skriftlig information (n=402)



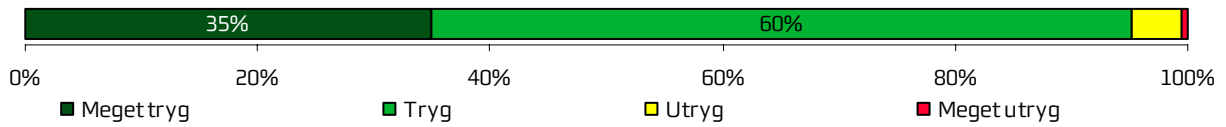
Vurdering af mundtlig information (n=771)



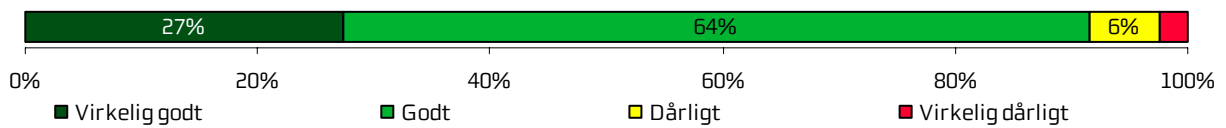
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-	83 % *	65 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	99 % *	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

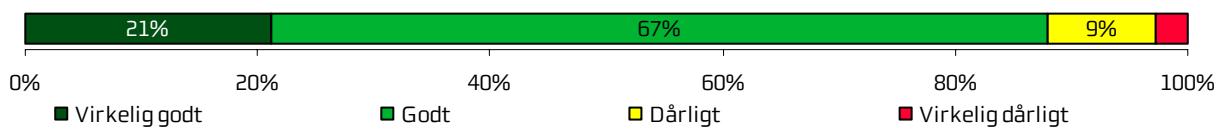
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=784)



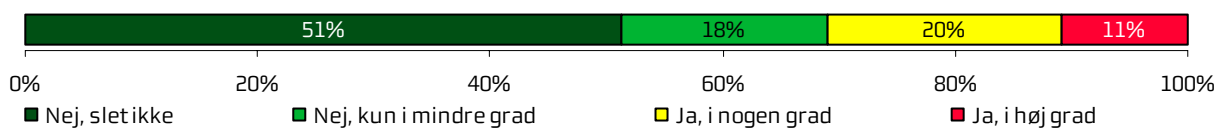
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=148)



Orientering af praktiserende læge (n=393)



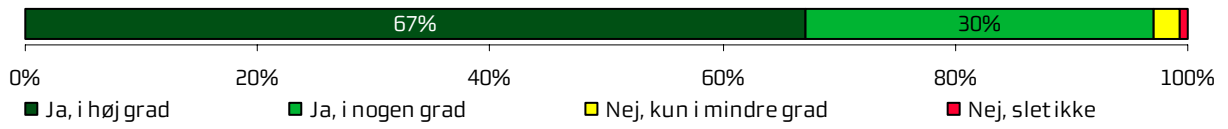
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=643)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	93 %	97 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	93 %	99 %	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		88 %	87 %	95 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	71 %	86 % *	68 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=714)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	97 %	99 % *	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 21
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
24. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

Løbet.: >>lbm<<

INFORMATION

25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	
			Gå til spørgsmål 27	Gå til spørgsmål 27	
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	65%	100%
Køn		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	3%	3%
20-39 år	8%	12%
40-59 år	28%	32%
60-79 år	52%	43%
80- år	10%	9%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	824		100%	
Køn				
Mand	421		51%	
Kvinde	403		49%	
Aldersgruppe				
0-19 år	22		3%	
20-39 år	63		8%	
40-59 år	227		28%	
60-79 år	426		52%	
80- år	86		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	751		95%	
Pårørende	39		5%	
Modersmål				
Dansk	785		98%	
Ikke dansk	16		2%	
Afsnitsnavn				
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	118		14%	
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	31		4%	
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	159		19%	
Hjerteambulatoriet, Herning	232		28%	
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	41		5%	
Med. Endoskopiafsnit	49		6%	
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	116		14%	
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	74		9%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4		0%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	65	3	1	722	55
Køn						
Mand	34	64	3	0	373	26
Kvinde	29	66	4	1	349	29
Aldersgruppe						
0-19 år	21	63	16	0	18	3
20-39 år	15	78	6	0	56	5
40-59 år	32	62	4	2	205	9
60-79 år	33	64	3	0	372	30
80- år	33	67	0	0	71	8
Skema udfyldt af						
Patienten	32	64	3	1	674	47
Pårørende	17	78	4	0	33	5
Modersmål						
Dansk	31	64	4	1	699	54
Ikke dansk	32	68	0	0	16	0
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	23	73	5	0	110	4
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	29	67	4	0	24	4
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	29	64	7	0	131	15
HjerTEAMbulatoriet, Herning	33	64	2	0	203	17
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	26	66	5	3	38	3
Med. Endoskopiafsnit	23	73	2	2	44	1
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	39	59	2	0	99	7
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	29	67	4	0	70	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	60	2	1	788
Køn					
Mand	41	58	1	0	407
Kvinde	33	63	4	1	381
Aldersgruppe					
0-19 år	32	57	10	0	20
20-39 år	24	68	6	1	62
40-59 år	36	59	3	1	217
60-79 år	38	60	1	0	410
80- år	40	60	0	0	79
Skema udfyldt af					
Patienten	38	60	2	0	732
Pårørende	21	77	2	0	37
Modersmål					
Dansk	37	60	2	1	765
Ikke dansk	35	65	0	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	35	63	1	1	114
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	30	70	0	0	27
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	25	69	5	1	151
Hjerteambulatoriet, Herning	40	59	1	0	222
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	39	56	2	2	41
Med. Endoskopiafsnit	27	67	4	2	48
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	48	50	2	0	109
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	33	63	4	0	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	69	3	1	704	84
Køn						
Mand	29	68	2	1	363	42
Kvinde	24	69	5	1	341	42
Aldersgruppe						
0-19 år	13	74	8	5	22	0
20-39 år	17	65	12	5	50	13
40-59 år	25	68	4	3	193	23
60-79 år	29	68	3	0	369	40
80- år	28	72	0	0	70	8
Skema udfyldt af						
Patienten	27	68	3	1	646	77
Pårørende	16	78	6	0	32	6
Modersmål						
Dansk	27	69	3	1	674	84
Ikke dansk	32	62	6	0	14	0
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	23	67	9	2	105	9
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	29	67	5	0	21	8
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	22	71	4	2	121	31
Hjerteambulatoriet, Herning	28	68	2	1	203	18
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	21	79	0	0	38	2
Med. Endoskopiafsnit	25	66	9	0	44	3
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	37	62	1	0	99	8
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	25	68	6	1	69	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	58	2	0	799
Køn					
Mand	43	56	1	0	409
Kvinde	38	60	2	0	390
Aldersgruppe					
0-19 år	35	61	4	0	22
20-39 år	21	73	6	0	63
40-59 år	38	61	2	0	219
60-79 år	44	55	1	0	416
80- år	43	57	0	0	79
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	1	0	735
Pårørende	33	67	0	0	38
Modersmål					
Dansk	40	58	2	0	769
Ikke dansk	34	66	0	0	15
Afsnitsnavn					
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	36	64	0	0	115
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	39	61	0	0	31
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	28	69	3	0	153
Hjerteambulatoriet, Herning	43	56	1	0	222
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	58	43	0	0	40
Med. Endoskopiafsnit	25	73	2	0	48
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	46	47	6	0	112
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	43	57	0	0	74
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	91	9	606	192
Køn				
Mand	94	6	313	97
Kvinde	89	11	293	95
Aldersgruppe				
0-19 år	89	11	18	3
20-39 år	80	20	52	9
40-59 år	89	11	167	54
60-79 år	92	8	309	105
80- år	99	1	60	21
Skema udfyldt af				
Patienten	92	8	561	175
Pårørende	83	17	30	8
Modersmål				
Dansk	91	9	586	182
Ikke dansk	92	8	10	5
Afsnitsnavn				
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	91	9	86	29
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	100	0	17	13
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	89	11	117	35
Hjerteambulatoriet, Herning	95	5	169	53
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	94	6	31	10
Med. Endoskopiafsnit	76	24	41	8
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	98	2	83	29
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	85	15	59	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	44	14	5	776	8
Køn						
Mand	39	43	12	5	402	3
Kvinde	34	45	16	5	374	5
Aldersgruppe						
0-19 år	18	44	38	0	20	0
20-39 år	32	43	12	13	59	1
40-59 år	33	47	13	7	216	4
60-79 år	40	43	13	4	403	1
80- år	38	42	18	3	78	2
Skema udfyldt af						
Patienten	37	44	14	5	717	8
Pårørende	40	38	10	12	37	0
Modersmål						
Dansk	37	44	14	5	747	8
Ikke dansk	41	42	17	0	15	0
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	35	42	20	3	111	0
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	54	38	8	0	26	1
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	35	53	10	2	147	2
HjerTEAMbulatoriet, Herning	38	46	12	4	217	3
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	33	36	21	10	39	2
Med. Endoskopiafsnit	22	31	24	22	49	0
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	47	45	5	3	111	0
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	31	40	17	13	72	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	30	16	37	438	57
Køn						
Mand	16	32	20	32	213	34
Kvinde	17	29	11	42	225	23
Aldersgruppe						
0-19 år	0	59	28	13	15	2
20-39 år	13	33	22	32	39	3
40-59 år	14	33	13	39	127	16
60-79 år	19	27	15	39	211	30
80- år	16	32	18	34	46	6
Skema udfyldt af						
Patienten	17	31	16	36	406	54
Pårørende	7	24	10	58	20	3
Modersmål						
Dansk	17	30	16	37	422	55
Ikke dansk	10	32	10	47	8	1
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	16	39	23	23	70	4
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	9	45	0	45	11	2
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	4	20	14	63	81	14
Hjerterambulatoriet, Herning	21	28	17	34	116	22
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	35	38	15	12	26	1
Med. Endoskopiafsnit	9	27	12	52	33	3
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	12	37	12	40	52	8
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	17	43	17	23	47	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	76	9	1	757	29
Køn						
Mand	15	76	9	1	389	15
Kvinde	12	76	10	2	368	14
Aldersgruppe						
0-19 år	4	77	19	0	22	0
20-39 år	7	66	24	3	61	2
40-59 år	10	78	11	1	211	6
60-79 år	15	75	8	1	383	19
80- år	17	81	2	0	80	2
Skema udfyldt af						
Patienten	13	76	10	1	697	28
Pårørende	7	89	2	2	34	1
Modersmål						
Dansk	13	76	9	1	729	27
Ikke dansk	15	72	13	0	13	2
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	7	71	21	1	112	2
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	7	85	7	0	27	3
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	8	60	27	5	147	4
Hjerterambulatoriet, Herning	18	78	3	1	207	9
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	24	71	5	0	38	3
Med. Endoskopiafsnit	7	84	9	0	44	3
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	15	78	6	1	108	2
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	6	84	10	0	70	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	19	15	424
Køn				
Mand	69	19	13	228
Kvinde	63	20	17	196
Aldersgruppe				
0-19 år	57	36	7	14
20-39 år	53	36	11	41
40-59 år	65	23	12	119
60-79 år	68	16	16	219
80- år	74	5	21	31
Skema udfyldt af				
Patienten	66	20	14	394
Pårørende	55	17	28	16
Modersmål				
Dansk	66	20	14	412
Ikke dansk	-	-	-	3
Afsnitsnavn				
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	67	30	3	66
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	50	17	33	24
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	67	15	18	106
Hjerteambulatoriet, Herning	72	17	11	76
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	75	25	0	12
Med. Endoskopiafsnit	-	-	-	4
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	55	24	21	96
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	74	16	11	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	62	24	14	219
Køn				
Mand	62	24	14	112
Kvinde	62	23	15	107
Aldersgruppe				
0-19 år	45	55	0	9
20-39 år	46	50	4	20
40-59 år	62	29	9	56
60-79 år	63	18	18	116
80- år	75	8	16	18
Skema udfyldt af				
Patienten	62	24	14	204
Pårørende	61	14	25	7
Modersmål				
Dansk	62	24	14	214
Ikke dansk	-	-	-	0
Afsnitsnavn				
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	67	33	0	43
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	27	27	45	11
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	69	17	14	36
Hjerteambulatoriet, Herning	63	22	15	46
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	-	-	-	4
Med. Endoskopiafsnit	-	-	-	1
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	55	27	18	51
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	72	20	8	25
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	65	4	1	708	87
Køn						
Mand	28	67	4	1	374	36
Kvinde	32	62	5	1	334	51
Aldersgruppe						
0-19 år	38	47	11	4	20	2
20-39 år	23	65	9	3	59	4
40-59 år	27	67	6	1	199	19
60-79 år	30	66	3	1	363	49
80- år	34	63	3	0	67	13
Skema udfyldt af						
Patienten	29	66	4	1	654	80
Pårørende	22	68	9	0	32	5
Modersmål						
Dansk	29	65	4	1	684	82
Ikke dansk	42	58	0	0	12	4
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	26	71	2	1	100	16
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	16	72	8	4	25	4
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	29	64	5	2	130	19
Hjerteambulatoriet, Herning	32	64	3	0	203	21
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	31	64	6	0	36	5
Med. Endoskopiafsnit	17	76	7	0	42	6
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	31	64	4	1	99	11
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	30	57	10	3	69	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	94	6	781
Køn				
Mand	0	95	5	403
Kvinde	1	92	7	378
Aldersgruppe				
0-19 år	0	82	18	22
20-39 år	0	93	7	62
40-59 år	2	93	6	216
60-79 år	0	95	5	402
80- år	0	91	9	79
Skema udfyldt af				
Patienten	1	94	5	721
Pårørende	0	88	12	36
Modersmål				
Dansk	0	94	6	753
Ikke dansk	6	94	0	15
Afsnitsnavn				
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	0	95	5	113
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	0	86	14	29
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	1	91	8	151
Hjerteambulatoriet, Herning	0	95	5	217
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	2	93	5	41
Med. Endoskopiafsnit	2	89	9	46
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	1	96	3	109
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	1	86	13	71
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	89	10	403	384
Køn					
Mand	1	90	10	226	179
Kvinde	1	88	11	177	205
Aldersgruppe					
0-19 år	0	96	4	21	1
20-39 år	0	90	10	26	36
40-59 år	1	87	12	93	127
60-79 år	1	88	12	216	188
80- år	1	96	3	47	32
Skema udfyldt af					
Patienten	1	89	10	355	372
Pårørende	0	93	7	31	6
Modersmål					
Dansk	1	89	10	387	371
Ikke dansk	14	86	0	7	9
Afsnitsnavn					
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	2	90	8	62	53
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	0	92	8	13	17
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	0	81	19	53	98
Hjerteambulatoriet, Herning	1	91	9	127	93
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	0	97	3	29	12
Med. Endoskopiafsnit	6	78	17	18	31
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	0	87	13	46	59
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	0	92	8	52	20
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	3	1	742	51
Køn						
Mand	64	33	3	1	382	30
Kvinde	62	33	4	1	360	21
Aldersgruppe						
0-19 år	66	23	11	0	20	2
20-39 år	62	32	4	1	61	2
40-59 år	60	35	3	2	209	9
60-79 år	64	32	3	1	377	34
80- år	65	32	3	0	75	4
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	3	1	682	50
Pårørende	62	32	5	0	37	1
Modersmål						
Dansk	63	33	3	1	714	50
Ikke dansk	64	29	0	7	15	1
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	61	36	2	1	107	7
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	54	38	8	0	26	4
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	59	36	4	1	140	12
Hjerterambulatoriet, Herning	64	32	3	0	211	12
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	64	33	3	0	39	2
Med. Endoskopiafsnit	61	33	2	4	46	3
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	71	26	3	0	101	8
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	54	37	7	1	68	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	77	21	1	0	756	41
Køn						
Mand	79	20	1	0	389	20
Kvinde	76	22	2	0	367	21
Aldersgruppe						
0-19 år	66	19	15	0	20	2
20-39 år	59	38	3	0	62	0
40-59 år	74	23	2	1	205	12
60-79 år	81	18	1	0	390	24
80- år	76	24	0	0	79	3
Skema udfyldt af						
Patienten	78	20	1	0	698	38
Pårørende	60	37	0	2	36	1
Modersmål						
Dansk	78	21	1	0	728	40
Ikke dansk	76	24	0	0	15	1
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	74	24	1	1	112	4
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	74	22	4	0	27	2
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	72	25	3	0	140	12
HjerTEAMbulatoriet, Herning	81	19	0	0	213	10
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	88	10	2	0	41	0
Med. Endoskopiafsnit	79	19	2	0	47	1
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	81	17	2	0	102	8
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	63	31	4	1	70	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	45	7	3	793	8
Køn						
Mand	46	46	6	3	410	3
Kvinde	46	44	7	3	383	5
Aldersgruppe						
0-19 år	26	57	9	9	22	0
20-39 år	45	40	12	3	63	0
40-59 år	45	49	4	2	220	1
60-79 år	49	42	6	2	411	4
80- år	39	48	9	4	77	3
Skema udfyldt af						
Patienten	47	44	7	2	731	8
Pårørende	27	58	4	11	38	0
Modersmål						
Dansk	46	45	6	3	764	8
Ikke dansk	56	33	11	0	16	0
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	55	38	5	2	116	0
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	45	34	14	7	29	1
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	38	49	7	6	152	3
Hjerterambulatoriet, Herning	43	50	5	2	222	2
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	56	37	7	0	41	0
Med. Endoskopiafsnit	48	48	2	2	48	0
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	54	39	6	2	109	2
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	51	33	11	4	72	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	33	3	2	763	31
Køn						
Mand	65	30	3	2	397	14
Kvinde	59	36	3	2	366	17
Aldersgruppe						
0-19 år	67	19	5	9	20	2
20-39 år	59	30	9	3	61	2
40-59 år	57	37	4	3	214	5
60-79 år	66	30	2	1	392	17
80- år	59	38	0	3	76	5
Skema udfyldt af						
Patienten	64	32	3	2	702	30
Pårørende	39	58	0	3	37	1
Modersmål						
Dansk	63	32	3	2	734	31
Ikke dansk	50	44	6	0	16	0
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	61	35	4	0	108	5
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	56	33	4	7	27	2
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	52	40	5	3	144	8
Hjerteambulatoriet, Herning	65	32	1	1	219	4
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	68	27	0	5	37	3
Med. Endoskopiafsnit	60	29	4	6	48	1
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	71	23	4	2	108	2
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	54	34	9	3	68	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	37	4	1	629	140
Køn						
Mand	58	37	4	1	338	69
Kvinde	57	36	5	2	291	71
Aldersgruppe						
0-19 år	60	34	6	0	17	5
20-39 år	51	39	8	2	52	11
40-59 år	59	32	5	4	173	37
60-79 år	60	36	3	1	333	64
80- år	43	51	5	1	54	23
Skema udfyldt af						
Patienten	59	36	4	1	579	132
Pårørende	38	54	6	2	32	4
Modersmål						
Dansk	58	37	4	1	607	134
Ikke dansk	52	16	9	23	11	5
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	53	44	3	0	94	16
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	55	35	5	5	20	7
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	55	37	4	5	109	39
Hjerteambulatoriet, Herning	61	35	3	1	176	42
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	76	21	3	0	33	6
Med. Endoskopiafsnit	61	32	5	3	38	6
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	62	29	7	2	87	21
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	40	51	9	0	68	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	789
Køn			
Mand	93	7	407
Kvinde	92	8	382
Aldersgruppe			
0-19 år	91	9	22
20-39 år	92	8	63
40-59 år	91	9	218
60-79 år	94	6	408
80- år	88	12	78
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	728
Pårørende	66	34	38
Modersmål			
Dansk	92	8	760
Ikke dansk	100	0	16
Afsnitsnavn			
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	96	4	115
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	97	3	29
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	92	8	152
Hjerteambulatoriet, Herning	94	6	219
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	93	7	41
Med. Endoskopiafsnit	88	12	49
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	92	8	108
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	88	13	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Person alet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	53	19	2	45	9
Køn						
Mand	37	47	17	0	23	6
Kvinde	16	59	22	4	22	3
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	-	-	-	-	4	2
40-59 år	14	41	40	6	16	2
60-79 år	55	40	4	0	17	5
80- år	0	87	13	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	40	25	2	37	6
Pårørende	0	100	0	0	5	3
Modersmål						
Dansk	26	52	20	2	42	9
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	20	60	20	0	5	0
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	-	-	-	-	0	1
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	43	29	29	0	7	2
Hjerterambulatoriet, Herning	33	44	22	0	9	3
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	-	-	-	-	2	0
Med. Endoskopiafsnit	17	67	0	17	6	0
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	57	14	29	0	7	2
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	13	75	13	0	8	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	24	10	2	735	43
Køn						
Mand	69	21	7	3	387	20
Kvinde	58	27	13	2	348	23
Aldersgruppe						
0-19 år	36	37	27	0	21	1
20-39 år	45	29	24	1	61	2
40-59 år	65	23	8	4	204	11
60-79 år	67	24	7	2	376	25
80- år	67	21	11	1	73	4
Skema udfyldt af						
Patienten	65	24	9	2	678	40
Pårørende	43	33	18	7	35	2
Modersmål						
Dansk	64	24	10	2	707	42
Ikke dansk	60	34	0	6	15	1
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	50	31	18	1	108	5
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	76	12	8	4	25	4
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	68	23	8	1	136	11
Hjerteambulatoriet, Herning	70	21	8	1	209	11
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	62	26	10	3	39	1
Med. Endoskopiafsnit	60	26	5	9	43	4
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	70	19	8	3	104	3
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	37	40	15	7	67	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	68	5	2	455	177
Køn						
Mand	24	72	4	0	236	89
Kvinde	27	64	6	3	219	88
Aldersgruppe						
0-19 år	8	74	17	0	12	6
20-39 år	20	62	13	4	39	15
40-59 år	28	65	3	4	124	57
60-79 år	26	69	5	1	245	77
80- år	19	76	4	0	35	22
Skema udfyldt af						
Patienten	26	68	5	1	418	167
Pårørende	23	62	12	4	23	8
Modersmål						
Dansk	25	68	5	2	437	173
Ikke dansk	40	60	0	0	10	4
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	20	73	3	4	70	24
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	21	71	7	0	14	8
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	25	65	5	6	88	33
Hjerteambulatoriet, Herning	24	71	5	0	110	56
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	36	57	4	4	28	6
Med. Endoskopiafsnit	18	76	6	0	17	21
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	26	70	5	0	66	26
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	20	69	10	0	59	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	71	29	589	171
Køn				
Mand	73	27	314	85
Kvinde	68	32	275	86
Aldersgruppe				
0-19 år	80	20	15	7
20-39 år	68	32	50	13
40-59 år	68	32	163	53
60-79 år	75	25	308	79
80- år	57	43	53	19
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	546	158
Pårørende	45	55	27	7
Modersmål				
Dansk	70	30	567	165
Ikke dansk	81	19	14	2
Afsnitsnavn				
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	78	22	93	20
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	71	29	24	5
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	73	27	110	39
Hjerteambulatoriet, Herning	70	30	171	38
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	79	21	33	4
Med. Endoskopiafsnit	77	23	39	7
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	60	40	62	43
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	64	36	56	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	72	2	0	402	4
Køn						
Mand	25	72	2	1	221	1
Kvinde	27	72	1	0	181	3
Aldersgruppe						
0-19 år	57	34	9	0	12	0
20-39 år	24	69	8	0	34	0
40-59 år	30	68	3	0	108	1
60-79 år	23	75	1	1	220	2
80- år	24	76	0	0	28	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	71	2	0	378	2
Pårørende	22	78	0	0	12	1
Modersmål						
Dansk	25	72	2	0	387	2
Ikke dansk	88	12	0	0	8	2
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	33	64	3	0	72	1
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	18	82	0	0	17	0
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	20	78	3	0	76	1
Hjerteambulatoriet, Herning	26	71	2	1	115	2
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	27	73	0	0	26	0
Med. Endoskopiafsnit	29	71	0	0	24	0
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	35	62	3	0	37	0
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	11	86	3	0	35	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	59	3	0	771
Køn					
Mand	41	56	2	1	401
Kvinde	34	62	3	0	370
Aldersgruppe					
0-19 år	60	30	10	0	19
20-39 år	26	65	7	2	62
40-59 år	42	53	4	0	212
60-79 år	38	61	1	0	397
80- år	33	62	5	0	81
Skema udfyldt af					
Patienten	38	59	3	0	713
Pårørende	29	67	4	0	37
Modersmål					
Dansk	38	59	3	0	744
Ikke dansk	38	62	0	0	16
Afsnitsnavn					
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	39	59	3	0	111
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	38	55	7	0	29
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	36	59	4	1	147
Hjerteambulatoriet, Herning	37	60	2	0	219
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	34	63	3	0	38
Med. Endoskopiafsnit	40	54	4	2	48
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	50	48	3	0	107
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	37	60	3	0	68
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	60	4	1	784
Køn					
Mand	38	57	5	0	408
Kvinde	31	65	3	1	376
Aldersgruppe					
0-19 år	50	40	10	0	21
20-39 år	32	59	7	1	62
40-59 år	30	64	4	2	214
60-79 år	37	58	5	0	408
80- år	35	64	1	0	79
Skema udfyldt af					
Patienten	35	60	4	1	727
Pårørende	25	68	7	0	37
Modersmål					
Dansk	35	60	4	0	758
Ikke dansk	27	67	0	6	16
Afsnitsnavn					
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	30	68	2	0	113
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	32	61	7	0	28
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	26	68	5	1	152
Hjerteambulatoriet, Herning	41	56	4	0	218
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	22	66	10	2	41
Med. Endoskopiafsnit	38	55	2	4	47
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	39	57	3	1	109
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	22	68	10	0	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	27	64	6	2	148	43	563
Køn							
Mand	32	55	9	5	74	29	284
Kvinde	23	73	4	0	74	14	279
Aldersgruppe							
0-19 år	33	57	10	0	8	1	13
20-39 år	20	70	10	0	9	4	49
40-59 år	43	52	6	0	29	7	178
60-79 år	22	66	8	5	76	20	284
80- år	29	71	0	0	26	11	39
Skema udfyldt af							
Patienten	29	63	5	3	126	37	534
Pårørende	9	82	9	0	14	4	18
Modersmål							
Dansk	27	64	6	3	137	40	550
Ikke dansk	50	50	0	0	6	2	8
Afsnitsnavn							
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	20	72	8	0	25	5	82
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	33	44	11	11	9	1	19
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	22	59	19	0	27	6	117
Hjerteambulatoriet, Herning	35	59	3	3	34	17	152
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	14	71	0	14	7	2	30
Med. Endoskopiafsnit	14	86	0	0	7	2	37
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	50	45	5	0	22	5	74
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	6	88	6	0	16	4	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	67	9	3	393	391
Køn						
Mand	23	66	9	2	203	204
Kvinde	19	67	10	4	190	187
Aldersgruppe						
0-19 år	13	64	24	0	8	14
20-39 år	25	49	9	18	28	34
40-59 år	22	68	6	3	98	119
60-79 år	21	68	9	2	220	185
80- år	18	69	14	0	39	39
Skema udfyldt af						
Patienten	21	68	8	3	356	370
Pårørende	16	60	17	6	23	13
Modersmål						
Dansk	20	68	9	3	378	379
Ikke dansk	68	21	11	0	9	7
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	22	66	3	9	58	54
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	11	68	16	5	19	11
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	13	67	10	9	67	84
Hjerteambulatoriet, Herning	22	69	8	0	108	110
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	27	67	7	0	15	26
Med. Endoskopiafsnit	9	77	9	5	22	26
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	31	63	6	0	65	42
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	24	57	14	5	37	36
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	18	20	11	643	134
Køn						
Mand	49	18	21	12	338	61
Kvinde	55	17	19	9	305	73
Aldersgruppe						
0-19 år	35	29	23	13	16	6
20-39 år	44	17	28	11	57	5
40-59 år	59	19	16	7	180	39
60-79 år	50	16	22	12	334	63
80- år	49	23	12	16	56	21
Skema udfyldt af						
Patienten	53	17	20	10	598	123
Pårørende	34	25	30	10	28	8
Modersmål						
Dansk	52	17	20	11	623	129
Ikke dansk	23	16	23	38	11	4
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	34	26	29	11	100	12
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	27	18	27	27	22	6
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	57	17	20	6	133	21
Hjerteambulatoriet, Herning	55	16	19	10	184	35
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	71	9	14	6	35	4
Med. Endoskopiafsnit	50	16	22	13	32	15
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	57	9	19	14	77	27
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	36	18	23	23	56	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	67	30	2	1	714	72
Køn						
Mand	70	27	1	1	379	28
Kvinde	63	33	3	0	335	44
Aldersgruppe						
0-19 år	54	32	13	0	21	1
20-39 år	37	56	5	3	56	7
40-59 år	61	36	3	0	200	18
60-79 år	74	24	1	0	364	40
80- år	68	29	1	2	73	6
Skema udfyldt af						
Patienten	68	30	2	1	658	67
Pårørende	53	41	7	0	35	2
Modersmål						
Dansk	68	30	2	0	688	69
Ikke dansk	44	37	6	13	14	2
Afsnitsnavn						
Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	55	40	5	0	103	10
Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	64	32	4	0	25	2
Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	56	40	4	1	138	14
Hjerterambulatoriet, Herning	74	24	1	1	197	23
Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	68	32	0	0	37	4
Med. Endoskopiafsnit	61	29	10	0	41	7
Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	79	19	0	2	104	4
Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	48	46	6	0	65	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].















Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har ikke noget at klage over! De er bare alle sammen SÅ søde og venlige, og jeg føler mig ALTID tryk og godt behandlet, når jeg skal op til dem! Lidt ventetid skal man altid regne med, da det jo er mennesker man arbejder med... Så kun positivt fra min side.	Virkelig godt
2	De gør en god indsats med den mængde personale, de har til rådighed i forhold til den arbejdsbyrde, de har. Lægerne virker pålagt en større patientmængde end de burde.	Godt
3	Bare at fortsætte den positive behandling og de søde smil:O)	Virkelig godt
4	Lever op til mine forventninger!	Godt
7	Jeg kunne godt have brugt noget information om min sygdom, da jeg fik diagnosen.	Godt
8	For os, der har [mange] km. bilkørsel frem og tilbage til Herning, ville det være en stor fordel, hvis kontrolbesøget kunne klares telefonisk. Dette selvsagt under forudsætning af, at intet taler imod et sådan arrangement.	Godt
10	Altid venlig og imødekommende.	Virkelig godt
11	Godt: Jeg blev sendt til en anden læge. Dog skal denne læge [noget andet], hvilket er øv, fordi jeg føler, han tager mig alvorligt og gør noget, så jeg kan komme videre i mit forløb. Negativt: At jeg har gået med mit problem siden 2000, og først TI ÅR efter sendes jeg til andre undersøgelser.	Dårligt
12	Tilkaldt til to undersøgelser på sygehuset. Første gang: Undersøgelse/samtale med læge NN, som foranstaltede flere prøver og henviste til []undersøgelse. Anden gang: []Undersøgelse. Begge besøg forløb hver især tilfredsstillende. Det, jeg savner, er en opfølgningssamtale med f.eks. lægen NN. Da [undersøgelsen] ikke viste noget unormalt, blev jeg "sluppet" af sygehuset. Jeg efterspurgte en samtale for at få klarlagt en årsag, eller i det mindste hvad årsagen kunne være, men fik at vide i ambulatoriet, at man blot var rekvireret til at foretage []undersøgelsen. Blev derefter henvist til min egen læge. Jeg følte, jeg blev sendt hjem uden at vide mere om min lidelse eller hvordan, jeg skulle forholde mig. Min egen læge synes lige så usikker på årsagen.	Dårligt
15	Ventetid bør begrænses, når man er fastende. Var tæt på at besvime og havde det dårligt. Man bør højst vente 15 min. i sådan en tilstand efter min vurdering. Sygeplejersken NN var virkelig god til at berolige en og tale med en under behandling. Det var hendes kompetence, der udgjorde et godt forløb alt i alt.	Godt
17	Efter mit besøg på afdelingen fik jeg brev om, at mine blodprøver så godt ud, det syntes jeg, var godt.	Virkelig godt
19	Evt. informere om ventetiden.	Godt
20	Meget venligt personale.	Virkelig godt






Bilag 5

-  21 Første besøg med samtale og eventuel le undersøgelser var meget informativt og behageligt, venlig læge, som jeg gerne ville have også skulle have givet mig svar, da alle undersøgelser var slut. Men lægen, der skulle give mig svar, var uhøflig og jeg oplevede, han ikke havde tid til mig og var uforberedt. Jeg fik ikke noget ud af samtalen og ved den dag i dag ikke rigtig, hvad resultaterne var, andet end at der ikke var noget. Godt
-  22 Jeg blev taget alvorligt fra den første dag, jeg mødte op efter en henvisning fra min læge. Der har været støtte og opbakning lige siden! Positive ord herfra! Virkelig godt
-  23 Igen synes jeg, at sygeplejerskerne er super professionelle og har rigtig godt styr på tingene. Godt
-  24 Jeg kommer der [jævnligt] og aldrig har jeg set sure miner. Kun smilende. Det luner hver gang. At man kører 35 minutter for at snakke ti minutter er træls, men ok, det må jeg jo tage med. Virkelig godt
-  26 Personalet var rigtig søde og imødekommende. Det var en rigtig god oplevelse for mig. Godt
-  27 De har gjort det særligt godt. Godt
-  28 Jeg har forskellige oplevelser af at blive behandlet. Jeg har det godt, når fagfolk tager sig tid til at snakke med den enkelte, prøv derfor at prioritere dette højere. Jeg ved godt, at ambulatoriet behandler det fysiske hos patienten, men det er vigtigt, at patienter med fysiske sygdomme kan få psykiske problemer, som jeg synes, der skal være bedre vejledning, råd og støtte til. Jeg synes ofte, at jeg står mellem egen læge og ambulatoriet med uopklarede spørgsmål, som giver mig mange tanker og spekulationer i hverdagen. Godt
-  30 Hvis ikke min aftale havde været akut, så var ventetiden nok for lang. Har før prøvet med en normal aftale hvor ventetiden var for lang. Men heldigvis er personalet venligt og meget hjælpsomme. Godt
-  31 Smil og god stemning for mig! Godt
-  32 Jeg synes, de har gjort alt godt. Virkelig godt
-  33 Jeg synes, alt foregik godt og professionelt på ambulatoriet. Men synes ikke, det kan passe, at jeg nu godt syv uger efter ikke har fået noget svar på de prøver, der er blevet taget, eller hvilken eventuel behandling, jeg skal have. Var på ambulatoriet [i efteråret] og i dag [flere uger senere] har jeg stadig ikke fået svar. Har haft ringet til afdelingen to gange. Dårligt
-  34 Overholde tidspunkt for undersøgelse. God omsorg af sygeplejerskerne. Dårligt
-  38 Da jeg skulle have taget min [prøve], blev jeg behandlet godt og fik passende hjælp/information. Men jeg føler ingen tryghed ved de løbende besøg, jeg har haft siden. Det er muligt, at min sygdom er for sjælden, men jeg føler mig af og til mere forberedt ved disse samtaler, end lægen har været. Heldigvis kender jeg én med den samme sygdom, som anbefalede mig en [bestemt] scanning. Den har jeg kun fået, fordi jeg selv bad om det. Efterfølgende blev jeg henvist til at snakke med apoteket om, hvilke vitaminer jeg burde tage. Jeg får kun svar på mine blodprøver, hvis jeg beder om det. Jeg er IKKE tryk ved min nuværende læge NN!! Dårligt
-  41 Det var et kort møde, som kort og konkret lagde en plan for den næste periode. Jeg fik samtidig svar på mine spørgsmål. Det kan vist ikke gøres meget anderledes eller bedre. Intet svar

















-  42 Læse patientjournalen inden udsendelsen. Fik brev mandag og skulle ind fredag, men der skulle gå tre uger, jeg fik hjertemagnyl. Men ellers gik alt, som det skulle. Virkelig godt
-  43 Mangler information fra lægen. Meget svært at få uddybende svar. Godt
-  44 Alle sygeplejersker er meget imødekommende og dygtige. Er glad for at have skiftet læge, så jeg kunne få en andens mening om min sygdom. Dog ærgrer det mig, at den læge, jeg så først fik tillid til, blev skiftet ud midt i forløbet. Men tilliden er stadig stor til den nye læge. Min tidligere læge gennem [mange] år har jeg ingen tillid til overhovedet, og var det ikke på grund af ny læge, ville min livskvalitet stadig være stærkt forringet. Godt
-  45 Godt. Virkelig godt
-  46 Uanset hvem der var min "kontaktperson" på mine forskellige forsøg, så vidste personen altid alt om min sygdom, hvilket var rigtig rart. Herning sygehus er stort, og det kan være svært at finde rundt. Kunne godt tænke mig skiltning, som man kan forstå, når man ikke ved noget som helst om sygehuset. Godt
-  48 Lægerne kunne lære af hinanden! Af to kikkertundersøgelser var den ene meget tålelig, og den anden meget ubehagelig (han troede vist, mit spiserør var et kloakrør, der skulle renses). Godt
-  49 Alle er meget venlige og har altid god tid til at tale og forstå, hvis der er noget, man gerne vil vide. Helt ok. Virkelig godt
-  50 Altid søde, dygtige og venlige mennesker på ambulatoriet. Undrer mig måske også over, at informationen om kørselstilskud til vi patienter med langt til sygehus ikke foregår per automatik, evt. også betalingen. Mistede selv en del tilskud, inden jeg fandt ud af systemet og føler det stadig mærkeligt, at jeg skal bede om det, hver gang jeg er til behandling/undersøgelser. Kan ikke helt forstå, at tapning af en halv liter blod skal foregå på afdelingen og ikke bare nærmeste laboratorium/sygehus. Virkelig godt

















ID Kommentarer - Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning

Samlet indtryk

-  1 Der var lang tid fra samtale med lægen, til der blev taget blodprøver. Laboranten var ukoncentreret under blodprøvetagningen af en lyd i et andet lokale. Det resulterede i, at nålen blev skubbet til, og det gjorde noget ondt både under tapningen og efter. Dårligt
-  3 Har svært ved at vurdere, da jeg endnu ikke har hørt noget. Var til samme undersøgelse for [flere] år siden, hørte den gang heller ikke noget. Så alt i alt SPILD AF TID! Intet svar
-  4 Undersøgelsen fandt sted i [efteråret]. [Nogle uger efter] var der ikke kommet svar på undersøgelsen, hvorfor jeg rykkede for svaret telefonisk. Svaret blev modtaget [et par dage senere]. Dette er ikke acceptabelt, da svaret indeholdt ændring i medicinering. Godt
-  5 Som nævnt tidligere - der er et stærkt serviceminded team til stede. God ledelse lokalt. Pas godt på dem. Virkelig godt
-  6 Dejligt at blive modtaget af de samme hver gang - de "husker" mit navn. Der er en positiv stemning i afdelingen, og selvom jeg selvfølgelig synes, det er træls at skulle i evig behandling, så hjælper det rigtig meget, at personalet er glade og søde. Fantastisk personale!! Virkelig godt

Bilag 5

	7	Synes, de skal tage mere tid til patienterne og ikke virke, som om de har travlt!	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Vi bliver udskrevet for tidligt, og ventetiden er for lang, når vi kommer ind. Ellers er jeg tilfreds med behandlingen.	Godt
	ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
	1	Det er rart at blive orienteret om, hvad der skal ske ved næste besøg, hvem det er man skal tale med.	Godt
	3	Jeg har været meget på sygehus [flere forskellige] pga. stofskifte, hjerte, lunger []. Jeg har nogle gange været på akutafdeling. Jeg har svært ved at huske forløbene, men jeg har altid fået en venlig og kompetent behandling, ingen lang ventetid.	Intet svar
	4	Med hensyn til diabetes ville det være rart at få en god information om de forskellige insulintypers virkning. (Men måske skulle jeg bare spørge:-)). En mere uddybende forklaring af blodprøve-resultater/talværdier. Måske at patienter får en laboratorieudskrift med sig hjem - eller tilsendt.	Det kan jeg ikke vurdere
	5	Bedre venteværelse.	Virkelig godt
	6	Jeg er dybt taknemmelig for behandlingen, jeg har fået og kan ikke takke læger og andet personale nok. Tak.	Godt
	8	Indtil blodsukkerniveauet er normalt, bør man vel følge udviklingen tættere, eller hvis der sker for lidt, vurdere om der skal prøves en anden type af behandling!	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Hader at blive talt ned til!	Det kan jeg ikke vurdere
	10	Fin og god planlægning af resten af forløbet.	Virkelig godt
	11	For lang ventetid inden jeg kom i behandling og for lidt skriftlig information - SIDSTE GANG SLET INGEN. FOR LIDT INFORMATION OM DET GÅR GODT MED [BEHANDLINGEN].	Intet svar
	14	Venteværelset er meget lille og "koldt". Det er ikke så hyggeligt og rart at komme der. Personalet bør være bedre forberedt inden kontrollen, f.eks. finde blodprøveresultater frem før tid.	Godt
	15	Ambulatorium under ombygning - byggerod over alt.	Virkelig godt
	18	Det er godt at kunne komme trygt med sine problemer og få gode svar.	Godt
	19	Jeg synes, det er TÅBELIGT at bruge alle de resurser på sådan et spørgeskema! :-{.	Intet svar
	20	Behandlingen/samtalen er som sådan okay, men det svar der kommer cirka to måneder efter besøget er en fejl. Tiden er alt for lang, når de sender en hilsen så sent, og de skriver, at det er alvorligt. Det er ikke holdbart i den slags svar, og kunne måske være muligt at prioritere svarene efter endt undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere



















-  22 De er gode til at fortælle og besvare disse spørgsmål jeg har. Nogle gange kan det godt gå lidt for hurtigt/rutine. Der er tit for meget ventetid og for kort tid, når man er inde til kontrol. Der er også lang tid imellem besøgene, tre-fem måneder. Godt
-  23 Ja, at man får skriftligt svar inden for en uge, og ikke først, når man kommer til kontrol. Godt
-  25 OK, men informer mere om nyheder vedrørende behandling/sygedomme og forskningsresultater. Jeg følger med på nettet. Har fulgt information [], som for mig er det vigtigste - hvad er aktuel blodsukker. Dårligt
-  26 Lidt tvivl omkring kontrol af blodprøver - hvor/hvornår de skulle tages. Men ringede til ambulatoriet, og de var meget søde, og jeg fik klarhed over, hvad der skal ske. Det kan jeg ikke vurdere
-  27 Hjælp til selvhjælp. Jeg har selv målt blodsukker, der per mail er indberettet til ambulatoriet, der derefter har tilbagemeldt og kommunikeret mine tal og reguleret min medicin løbende, hvilket har givet stor tryghed og sparet en del tid. Virkelig godt
-  30 Jeg har været meget tilfreds med min behandling. De er søde, rare og meget, meget dygtige alle sammen. Godt
-  31 En god og troværdig behandling, men nogle gange oplever jeg, at lægen er stresset og/eller fortravlet, det påvirker besøget. Det kan jeg ikke vurdere
-  33 Læge NN er utrolig god til alle informationer omkring min lidelse. God til at lytte, Jeg føler virkelig, at der bliver taget hånd om min situation. Virkelig godt
-  34 Jeg er glad for den venlighed og imødekommenhed, jeg oplever, når jeg henter medicin. Nu er proceduren ændret for afhentning af medicin, og jeg har ikke hentet medicin med ny procedure endnu, men forventer ligeså god service, som jeg har været vant til. Godt
-  35 Manglende samarbejde blandt alle instanser. Dårligt
-  37 Jeg ville vide, hvornår behandlingen fortsætter. Dårligt
-  39 For lang ventetid fra scanning til efterfølgende samtale! Godt
-  41 Jeg har ros til den sygeplejerske, der har behandlet mig. Hun har virket professionel. Ligeledes sosu-assistenterne. Derimod har jeg svært ved at bedømme det overordnede system. Sammenholdt med de meldinger, jeg har fået fra min [pårørende], som får samme behandling på et andet sygehus, er der meget, der ikke lever op til den samme behandling på det andet sygehus på alle områder. Intet svar
-  42 Jeg synes, svarene fra blodprøver kom meget sent - godt en måned efter de blev taget. Godt
-  48 For mig betød det meget, at lægen var den samme gennem hele forløbet. OG at han var i stand til kvalificeret at rådgive/vejlede/informere mig, så jeg blev i stand til selv at kunne tage stilling til, hvilken behandling, der VAR bedst for mig at vælge at tage imod. Godt
-  50 Ambulatoriet tilbød mig tre dages diabetesskole. Et rigtig godt kursus, hvor jeg lærte meget om min sygdom, som er til stor hjælp i det daglige. Men jeg blev desværre misinformeret angående mit kørekort, og dette kan desværre ikke ændres nu! Ærgerligt for mig. Intet svar

Bilag 5

✎	51	Mere hyggeligt ventenum - og større. Dejligt med lidt frugt. Overholde tiderne, 5-10 min. ventetid er ok. Fagpersonerne (især lægen NN) mangler enormt meget empati, forståelse og "jeg er her for dig"-attitude. Så man ikke føler sig som en komplet idiot, når man går derfra.	Dårligt
✎	54	Fælles meldinger! Information indbyrdes mellem praktiserende læge samt medicinsk ambulatorium i Århus og Herning. Dialog: Mere lyttende til patienter med type 1 diabetes, som typisk kender meget til sin sygdom.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Hjerterambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
✎	2	Det har været et godt forløb. Dog var mit sidste besøg ustruktureret og svarede ikke overens mellem informationsbrev og virkelighed. Desuden var sygeplejersken omkring [testen] ikke etisk korrekt, og jeg blev lidt ærgerlig over vores sundhedssystem, som jeg selv er en del af:-(Godt
✎	3	Alle var meget venlige og søde, man kunne spørge om alt.	Godt
✎	4	Effektivisere ved bedre koordination. Og større ansvarlighed på sekretær-siden.	Virkelig dårligt
✎	8	Som jeg har sagt til hende, er sygeplejersken utrolig nem at kommunikere med, også når jeg har telefoneret til hende. Jeg har kun det bedste at sige om hjerterambulatoriet.	Virkelig godt
✎	12	Meget venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
✎	13	Meget prof. Men fik en anden melding om min hjertefejl - skabte lidt " utryghed.	Godt
✎	14	De har været meget gode alle sammen og skal have megen ros.	Godt
✎	17	Jeg var i perioden indlagt på B5 i Herning og fik en god information.	Godt
✎	18	Både under min indlæggelse og den senere træning i fysioterapien var lægerne NN de mindst gode til at informere mig. Tror bestemt, de har for meget at lave hver især.	Godt
✎	19	Min umiddelbare vurdering er, at der er for stor forskel på B5 og ambulatoriet. På B5 bliver man passet og plejet, hvor man i ambulatoriet mere eller mindre selv skal tage vare på sig selv. Overgangen mellem B5 og ambulatoriet føles derfor meget voldsom. Specielt når man netop lige er blevet opereret for en hjertesygdom og derfor nok er meget sårbar. Desuden opleves hvert besøg på ambulatoriet som nyt, da det ikke er en fast læge eller sygeplejeske, som følger én.	Godt
✎	23	Det gode ved det, er at jeg har fået en pacemaker sat ind [efterår 2010] og det er gået rigtigt godt.	Godt
✎	26	Vi har gentagne gange oplevet, at kommunikationen fra hospitalet tager alt for lang tid efter et besøg i ambulatoriet. Ofte må man selv rykke for besked/svar efter to, tre eller fire uger.	Godt
✎	27	Grunden til ønsket om at tale med en læge ved sidste besøg, var at jeg skulle prøve noget ny hjer-temedicin. Det havde jeg spørgsmål til, som jeg ikke kunne få svar på. Min egen læge fik ikke ordentlig besked på dosis i forhold til det jeg fik før. Det var en utryk oplevelse.	Godt
✎	28	De har været meget almindelige og søde at snakke med.	Intet svar

✎	30 Virkelig godt.	Virkelig godt
✎	32 Jeg har fået det så godt efter [indgrebet], takket være personalet på B5 i Herning.	Virkelig godt
✎	35 Har altid fået en god modtagelse og fået svar på alt, jeg spurgte om, så Herning Sygehus kan godt være tilfreds med den afdeling.	Virkelig godt
✎	36 De var meget dygtige.	Virkelig godt
✎	37 Efter henvisning fra egen læge [] har jeg været til undersøgelse [på et sygehus] [en måned efter henvisningen] og [igen to måneder efter henvisningen] samt [på et andet sygehus] [en måned efter henvisningen] og [tre måneder efter henvisningen]. Jeg kan ikke på nuværende tidspunkt vurdere, i hvor høj grad egen læge er informeret, men umiddelbart mener jeg, hun er godt orienteret. I alle forløb har jeg følt mig tryk og veltilpas. Jeg har fornemmet, at medarbejderne er arbejdsmæssigt presset, men at de til trods for det yder en velkvalificeret indsats. Ved min undersøgelse i [på det ene sygehus to måneder efter henvisningen]. oplevede jeg lidt flimrer. Som allerede nævnt blev min undersøgelse forsinket. Jeg blev frarådet at tage hjem med offentlige transportmidler, og havde orienteret en pårørende om at blive afhentet efter et bestemt tidspunkt. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg sammen med en anden skulle afslutte obs-perioden på en anden afdeling. I disse mobil tider var det ikke et større problem for mig. Jeg tror nok, jeg kom til at sidde og vente sammen med samme patient, som der tidligere havde været vanskeligheder med. Desværre for ham opstod der igen vanskeligheder. Det betød for mig, at der opstod et lille brist i informationsmuligheder, men ikke noget væsentlig. Indtil [for få år siden] havde jeg stort set ingen kontakt med Sundhedsvæsenet. Det har jeg så haft efterfølgende. Først på [et sygehus], og dernæst i Region Midtjylland. Samlet set er jeg meget godt tilfreds med den modtagelse og behandling, jeg har modtaget. Men jeg fornemmer, at personalet er presset, så mine besvarelser skal ingenlunde tages til indtægt for yderligere nedskæringer på området. I øvrigt har jeg ikke behov for at optræde anonymt.	Virkelig godt
✎	38 Sidste besøg var om aftenen, hvilket var dejligt. Alt var stille og roligt, og jeg følte lægen havde tid til undersøgelse og SAMTALE.	Godt
✎	39 Negativt: lægefaglig stolthed med at kontrollere (finde) den sidste af fire bypass. Må ikke gå ud over patientsikkerhed! Positivt: tryghed under hele forløbet!	Godt
✎	40 Spørgsmål om øl blev stillet flere gange. Jeg er da vel også interesseret i mit liv, så jeg giver rigtige oplysninger.	Virkelig godt
✎	42 Flot betjening og forklaringer. Overlægen viste ikke tegn på travlhed, men gav sig god tid til undersøgelse og forklaring. Alt i alt en super oplevelse.	Virkelig godt
✎	43 Orientering til ambulatoriet om, at det er en kørestolsbruger, der kommer. Undersøgelsesrummet var lille, og der måtte flyttes rundt på briks m.m., for at undersøgelse kunne finde sted.	Godt
✎	44 Vi var utroligt glade for behandlingen, vi fik. Men afstandene til hospitalet er helt hen i vejret, idet der er over 60 kilometer til hospitalet.	Virkelig godt
✎	45 Jeg fik en udmærket orientering.	Godt
✎	46 Ros, ros, ros og tak.	Godt

Bilag 5

	47	Jeg ville gerne, hvis undersøgelserne kunne afsluttes med en konsultation med vedkommende læge, fordi man står tilbage med en hel masse spørgsmål, som ikke bliver besvaret. Efter et undersøgelsesforløb på ca. et halvt år virker det fattigt, at man kun modtager fire linjer i et brev, når man har gået og været ængstelig i flere måneder. I mit tilfælde mundede det positivt ud, men man sidder stadig tilbage med mange spørgsmål. Jeg ringede, måske atypisk, for at tale med kontaktlægen for at få en mere uddybende forklaring på undersøgelserne. Det ville være rart, hvis disse forskellige hjerteundersøgelser kunne overstås på kortere tid, således at man ikke skal gå og bekymre sig om, hvorvidt der er noget helt galt med ens hjerte, alt for længe. Jeg har ikke noget at klage på selve undersøgelserne samt personale.	Godt
	49	Efter tre besøg kan vi kun sige, at alt har fungeret "særligt godt" :-)	Virkelig godt
	50	Har ikke hørt fra sidste scanning fra Holstebro Sygehus.	Intet svar
	54	Jeg synes, jeg har fået en perfekt behandling og virkelig god information om min helbredstilstand.	Godt
	55	Jeg har været indlagt på afdelingen tre gange [fra forår til efterår]. Jeg har, trods et par normale småfejl, været meget tilfreds og taknemmelig for utrolig fair behandling og opfølgning - det har været rigtigt trygt for mig. Begge [undersøgelser] har været fine oplevelser.	Virkelig godt
	56	De overholder ikke det, de siger. Bl.a. får man at vide, at man skal til kontrol om en måned, men der går 2-3 måneder, inden der kommer besked. Måske skulle man have en tid til næste gang, man skal til kontrol.	Dårligt
	57	De var utrolig gode. Da jeg ikke kunne få kameraet ned i halsen, fik de fat i sygeplejerske NN, så det hele gik godt. Det var flot klaret.	Godt
	59	Sam sagt, kunne jeg bagefter ønske, der blev talt om, hvad jeg kunne gøre, så det ikke blev værre.	Godt
	60	Jeg har kun ROSENDE ord til personalet.	Virkelig godt
	64	Altid mødt med et smil og godt humør.	Godt
	66	Kun positiv oplevelse.	Godt
	72	Jeg synes, jeg har fået det ud af det, som er relevant for mig.	Virkelig godt
	73	Jeg kan desværre ikke huske navnet på lægen der konsulterede mig, men har var meget vidende og venlig og jeg følte, at han ville mig det bedste, og det har en stor betydning. Hils ham!!	Godt
	77	Godt.	Godt
	78	Mindre ventetid.	Dårligt
	79	Jeg følte mig tryk i både sygeplejerskens og lægens hænder. De var grundige i min undersøgelse, og gode til at forklare om undersøgelsen, mens det hele foregik.	Det kan jeg ikke vurdere
	83	Jeg vil her gerne udtrykke min anerkendelse for en superb og venlig, dygtig behandling. Tak.	Virkelig godt
	85	Plejepersonalet gjorde på alle måder et fantastisk arbejde. Flinke og kompetente personer, som	Dårligt

gjorde opholdet på afdelingen mere behageligt. Som nævnt tidligere var den skriftlige information meget mangelfuld og i visse tilfælde direkte forkert.

- ✎ 86 Mere information vedrørende sygdom. Godt
- ✎ 88 Alle gjorde det virkelig flot. Jeg var meget nervøs, men altid hjælp. Jeg kan kun sige tak til alle, for I ved alle, hvad I gør. Virkelig godt

ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning

Samlet indtryk















- ✎ 1 Jeg savnede vinduer i lokalet. Det med kælderens er ikke særlig smart for mennesker, der er utrygge ved deres sygdom. Så burde der have været dagslys. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 3 Den gode mad man får, når det er overstået. Ret så skønt, når man har fastet så længe. Godt
- ✎ 5 Jeg blev efter undersøgelse henvist til andet sygehus. Efter besøget der, blev papirer sendt videre til ambulatoriet om en ny undersøgelse. Den har jeg måttet rykke for [flere] gange og har først nu [flere] uger efter, fået en undersøgelsesdato. Det vil sige at jeg kommer til at vente [mange] uger. Da jeg rykkede [bestemt] gang, var der INGEN, der have reageret på det brev, der var sendt fra andet hospital. Jeg var altså ikke længere end den dag, jeg blev udskrevet fra andet hospital. Hvor fejlen er ved jeg ikke, men den er grunden til de to krydser i dårlig. Dårligt
- ✎ 7 En meget "fornem" behandling af et kvalificeret personale. Virkelig godt
- ✎ 8 Jeg synes, at det hele fungerede godt, og alle virkede til af have tid til at hjælpe og svare på spørgsmål. Virkelig godt
- ✎ 10 Jeg er af afdelingen henvist til sygehuset, men dem har jeg stadig ikke hørt fra. Dårligt
- ✎ 11 Det bedste, synes jeg, er de skriftlige orienteringer, da jeg ikke husker godt. Godt
- ✎ 13 Glad og positivt personale. Virkelig godt
- ✎ 14 Alle havde god situationsfornemmelse og var "nede på jorden" - havde fornemmelse af nærvær. Dog skulle sygeplejersken, som viste min kone, hvor hun skulle trykke og hvor hårdt [i tilfælde af komplikationer] prøve, hvor ondt det gør at blive trykket. Jeg havde på flere måder et bedre indtryk af det ene end det andet sygehus. Godt
- ✎ 15 Det var utroligt positivt, at sygeplejerske NN var med hele vejen både i laboratoriet og ambulatoriet. Læge NN har været en yderst kompetent og behagelig person. Han forstår virkelig at være en kontaktlæge på en helt enestående måde - tak for det. Godt
- ✎ 17 Normalt opfatter jeg gebrokket tale nogenlunde, men havde problemer overfor tre [] læger. Godt

ID Kommentarer - Med. Endoskopiafsnit

Samlet indtryk





- ✎ 1 Personalet gjorde det virkelig godt. Både lægen og sygeplejerskerne var begge meget behagelige og imødekommende, og de gjorde begge, hvad de kunne for at lette mig under forløbet. Godt



















Bilag 5

	2	Bedre information om ventetid, har de glemt mig, sker der noget akut [på et kvarter]? Når man får kontakt, bliver kaldt ind, får man en venlig, kompetent behandling, dejligt personale.	Godt
	3	Operatøren helt ok. Ventetiden bør formindskes.	Godt
	4	Bedre indretning af venteværelset med flere "rum".	Virkelig godt
	5	Jeg fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
	6	Personalet skal blive bedre til at informere løbende under ventetiden i venteværelset.	Godt
	7	Jeg synes, lægen, der udførte undersøgelsen, virkede meget kompetent.	Virkelig godt
	8	Jeg var overrasket over, at lægen selv ringede efter første undersøgelse og aftalte at sende en dato for yderligere undersøgelse efter faste.	Godt
	9	Jeg tænker, at I presser sådan på, at forstanden er gået fra fornuft. Jeg bliver ringet op, at der er en tid til mig på mandag. Jeg blev ringet op fredag pga. at der var tarmen ikke ren nok til den læge, der udførte min undersøgelse, så han mener, jeg skal bruge mere udrensningsmiddel næste gang. Det giver ingen mening. Jeg venter på en ny indkaldelse af nyrerne, som jeg kun har én af, men er jeg kaldt hurtigere ind af den grund? NEJ. Det giver ingen mening!	Intet svar
	14	Meget godt.	Intet svar
	15	Samarbejdet med medicinsk ambulatorium virker mangelfuldt. Tilbage meldingen efter undersøgelsen var meget dårlig og langsommelig. To til tre uger udover de lovede tre ugers ventetid.	Godt
	17	Min første undersøgelse var [et indgreb], hvor selve undersøgelsen gjorde MEGET ondt. Til den sidste undersøgelse, [indgreb], var der ingen ekstra problemer.	Virkelig godt
	18	Tage højde for, at nogle patienter har fastet LÆNGE og derfor sørge for at undgå ventetid!! En halv time er acceptabel, men IKKE to timer og 45 minutter!	Intet svar
	20	Modtagelse og behandling var god, men ventetiden var ikke i orden.	Godt
	21	Lovede skriftlige underretninger om behandling. Kom aldrig. Generelt for hele Herning Sygehus. Mundtlige orienteringer var ok.	Godt













ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

Samlet indtryk

	1	Håber, I sørger for, at Ringkøbing sygehus bliver der. Jeg har fast læge derude, NN. Hun er nummer et. Hun fandt ud af meget.	Intet svar
	4	Det eneste besøg, jeg har aflagt på ambulatoriet, var en døgnblodtryksmåling, hvor jeg fik måleapparatet påsat den ene dag og fjernet den næste dag, så det er lidt irrelevant med de mange spørgsmål.	Godt
	5	Snakke om tingene, fagfolk snakke mere sammen, bedre skiltning.	Dårligt
	6	Er indkaldt hvert halve år til kontrol.	Godt

















	7	Jeg er rigtig godt tilfreds - håber jeg kan blive ved at komme der, og at vi beholder ambulatoriet.	Virkelig godt
	8	Professionelt.	Virkelig godt
	9	Jeg synes, det ville være rart, hvis der er personale, der er synligt, så man ikke skal lede. Jeg kender proceduren, når jeg er til behandling hos NN. Og da jeg er mobil, er problemerne ikke store for mig.	Godt
	13	Man føler sig som forsøgskanin med skiftende læger. Hver gang man møder, skal man møde en ny læge, og derfor er der også forskellige meninger om behandlingen. Halvdelen af tiden går derfor med, at lægen skal studere journalen for at sætte sig ind i sagen. Det virker som om, at der er manglende samarbejde mellem lægerne, og man føler sig meget overladt til sig selv. Ønske: Samme læge HVER gang!	Dårligt
	14	Bedre til at tage imod nye patienter. Det var en anden patient, der fortalte mig, at jeg var det rigtige sted.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Ringkøbing sygehus er ok - lad det leve. Men LUK Herning sygehus i stedet for.	Virkelig godt
	17	Det er godt, at man kan nøjes med at skal køre til Ringkøbing. Har kun godt at sige om Ringkøbing Sygehus.	Godt
	19	Meget imødekommende og flinke.	Godt
	20	Jeg har fået en rigtig god behandling. MANGE TAK.	Godt
	21	Ingen ventetider, meget søde personale, lyttende, opmærksomme. Personalet var deres fag meget bevidst.	Godt
	23	Ambulatoriet burde være hurtigere til at videresende henvisninger til andre hospitalsafdelinger.	Godt
	25	Mit samlede indtryk er, at alt tale om speciallægefunktion (hjerter) ikke var til stede. Jeg står i dag med den besked: "Tal med din egen læge".	Intet svar
	26	Man bliver altid mødt med et smil, og alle er meget venlige.	Godt
	27	Ikke noget negativt at sige om forløbet.	Godt
	29	Helt klart en STOR fordel, at man altid træffer den samme person. Det sparer både patient og læge for mange unødige informationer/spørgsmål, da læge altid er opdateret på journal.	Virkelig godt
	30	Lægen insisterede på, at jeg skulle forstå mest muligt af tilfældets udredning - en forbilledlig bestræbelse, som jeg ikke har mødt andre steder i sundhedsvæsnet!	Virkelig godt
	35	Jeg har kun godt at sige om den behandling, jeg har fået i Ringkøbing.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	4	Manglede at få rystet dynen hver dag. Maden var god.	Godt

Bilag 5

	5	Med det personale, der var til rådighed, kan man nok ikke klage over noget rigtigt. Der havde folk jo travlt med at arbejde. Lige bortset fra måske, at når en ung får blodprop, gør man ikke så meget ud af nogle ting. Hmmm, tænker jeg, hvorfor ikke det?	Godt
	9	Alt fint.	Virkelig godt
	10	Vi har intet at klage over. Venligt personale.	Godt
	11	Alle snakker om dårlig service på hospitalerne? Jeg kan ikke genkende noget af det. Hver gang jeg mødte op, var der et varmt smil fra personalet, der VIRKELIG mente det, og vidste, hvorfor jeg kom, informerede mig godt og grundigt, så jeg ikke var i tvivl om noget. Virkelig god behandling og godt personale.	Virkelig godt
	12	Alle var flinke og venlige.	Godt
	14	Man skal vente og vente og vente i op til syv måneder. I kunne også fortælle, hvad jeg fejler og sige, hvad jeg kan gøre ved det, i stedet for at undersøge to-tre gange og så stopper det der.	Dårligt
	16	Sygeplejerskerne gjorde det, de kunne, og informerede fint. Det er lægerne, der virkede fortravlet og havde dannet en mening inden de havde set, snakket med patienten? Så lydhør fremover, med tid til at lytte til patienten, ville være godt.	Intet svar
	18	De er meget gode til at informere om sygdommen, hvad der skal gøres, og hvad der kan gøres. Personalet er meget venligt, synes jeg.	Godt
	19	Lægen kunne lære at lytte lidt mere til patienten og ikke blive sur, når patienten ikke er enig med lægen.	Godt
	20	Jeg har været af sted nogle gange, men det har ikke hjulpet på mig. Jeg har både feber, når jeg arbejder hårdt og ondt i lemmer. Det hjælper, når jeg tager nogle smertestillende piller.	Godt
	24	Ingen information om at ventetiden var meget lang, inden vi fik information om, hvad der skulle gøres og hvornår.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	1	Jeg synes godt, man kunne oplyse om eventuel ventetid.	Godt




Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	Samlet indtryk
	3	God skriftlig information.	Virkelig godt
	5	Har gået til kontrol i [mange] år efter operation for cancer [].	Godt
	6	Har ikke fået nogen information.	Virkelig godt
	11	Jeg har gået i ambulatoriet siden år 2000, og det er først NU,jeg skal til en []scanning. Der har været aflysninger og udsættelser.	Dårligt
	12	Undersøgelsen blev dog udsat gentagne gange pga. ressourceproblemer i afdelingen og akutte patienter.	Dårligt
	13	Det første møde ved ambulatoriets læge er spildtid. Der går for lang tid med, at man kommer til denne samtale, som jeg ellers troede var min undersøgelse. Samtalen er bare oplæsning fra hans skærm - intet ny information og ingen undersøgelse, men en tid bestilles til en. Så venter man igen og kommer så til en undersøgelse. Min pointe er, man bruger for meget tid som patient på at vente imellem samtalerne og undersøgelserne på noget, som i mit tilfælde kunne fjernes på ti dage.	Godt
	22	Generelt god information både mundtligt og skriftligt!	Virkelig godt
	23	Nej, alt var fint.	Godt
	25	Man bliver fint nok informeret omkring tiderne, men de bliver ofte ændret 1-2 gange, inden man når ind.	Godt
	28	Jeg synes, at der mangler mere forberedelse, og snak mere med den enkelte og dens følelser.	Godt
	30	Venligt personale.	Godt
	35	Mit første besøg var [for nogle år siden], hvor sygdommen ikke blev fundet. Den blev konstateret [et par år senere], hvor jeg var meget syg og husker ikke tydeligt forløbet.	Godt
	37	Min tarmsygdom blussede meget op og min tilstand forværredes meget, da ventetiden var alt for lang.	Virkelig godt
	39	Nej - men altid venlige. Der er overhovedet ingen grund til kritik af nogen spørgsmål. Et sygehus kan jo altid komme ud for uforudsete ting, der kan ændre lidt på programmet.	Intet svar
	40	Meget kort ventetid fra henvisning fra egen læge til det første besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
	41	Jeg skulle bare til en 10-15 minutters samtale med en sygeplejerske. Dette var planlagt et helt år før tiden, så der var i princippet ingen ventetid. Jeg satte mig til at vente i jeres udmærkede venteværelser, og sygeplejersken kom efter ganske få minutter. Sygeplejersken var kompetent og dyg-	Intet svar




Bilag 5

tig til at svare på mine spørgsmål, og vi have et godt møde. Og det var sådan set det. Nogle af de følgende spørgsmål er derfor ikke besvaret, da de ikke er aktuelle.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 44 | Det ligger [mange år] tilbage i tiden, men hvis der menes det sidste halvandet år, så var jeg godt tilfreds. Er skræmt over den inkompetence, som jeg oplevede gennem 14 år. | Godt |
|  | 48 | Man glemte at indkalde mig. | Godt |
|  | 50 | Alt foregik fint og udmærket. Jeg blev akut indlagt, og herefter gik de ambulante undersøgelser slag i slag. Jeg har ikke følt unødigt ventetid, men når man er syg er al ventetid jo træls. | Virkelig godt |












ID Kommentarer - Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning











Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 2 | Ja, tidspunktet blev ifølge brev ændret tre gange. | Godt |
|  | 3 | Blev bare indkaldt. | Intet svar |
|  | 6 | Jeg startede i behandlinger i [vinteren] og husker ikke selve informationen omkring ventetiden. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning








Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 8 | Fra min læge begyndte at snakke om at skulle op på sygehuset igen, gik der ikke mindre end ni måneder!! Det, mener jeg, er for dårligt, når lægen skulle bruge seks måneder, før jeg blev henvist til diabetesambulatoriet! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 10 | Jeg har kun været der en gang grundet ALT for lavt stofskifte, grundet fejlmedicinering af stofskiftepiller. | Virkelig godt |
|  | 11 | Ja, jeg fik sammenfald imellem skuldrene [for cirka et år siden]. Der burde være et forløb, der gik i gang så, men nej og samtidig fik jeg [medicin], så jeg følte hele min ryg faldt sammen, så jeg ringede og fik afbud. | Intet svar |
|  | 12 | Jeg er meget glad for behandling og jeres måde at være på. På alle måder tilfreds. | Intet svar |
|  | 13 | Jeg får en tid fra gang til gang. Meget godt. | Intet svar |
|  | 16 | Ringede for at høre, om det ikke kunne gå hurtigere. Fik rykket tiden 14 dage frem. | Godt |
|  | 20 | Er flyttet fra Vejle Sygehus til et andet sygehus, men der går en vis tid, inden der sker noget. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 24 | ALTID GOD BEHANDLING. | Virkelig godt |
|  | 27 | Alt for lang ventetid. | Virkelig godt |
|  | 29 | Normalt ikke lang ventetid. | Godt |
|  | 31 | Nej. | Det kan jeg ikke vurdere |




















	34	Jeg blev henvist til ambulatorium [i anden by] fra en afdeling i Århus, så der var ingen ventetid. Det er mange år siden.	Godt
	38	Det er mange år siden, og jeg er utrolig glad for betjeningen.	Virkelig godt
	40	Det er ok.	Godt
	41	Jeg blev frustreret over en ventetid på godt et halvt år, da min [pårørende] med samme diagnose blev indkaldt til undersøgelse og behandlingen påbegyndt indenfor 14 dage efter diagnosen blev stillet [i en større by]. Da følte jeg virkelig, at jeg bor i et udkantsområde.	Intet svar
	43	Blev akut indlagt et døgn. Fik ny tid [få] dage efter udskrivelsen.	Virkelig godt
	44	Jeg kommer der regelmæssigt, så ovennævnte er ikke relevant for mig.	Godt
	46	Jeg skulle bare tage plads og vente, indtil jeg ville blive kaldt ind.	Virkelig godt
	50	Da jeg fik konstateret diabetes for [mange] år siden, ringede min praktiserende læge til medicinsk ambulatorium, hvor jeg fik en tid allerede dagen efter.	Intet svar
	51	Jeg fik at vide, at jeg skulle vente i et stort venterum, med jeg ved ikke hvor mange mennesker, for at få taget en blodprøve. Jeg tror, at jeg ventede [næsten en time].	Dårligt
	54	Har haft insulinkrævende diabetes i mange år, så husker ikke første gang. []	Dårligt



ID Kommentarer - Hjereteambulatoriet, Herning

Samlet indtryk

	1	Var betænkelig ved i det hele taget at tage imod behandling/rehab.	Godt
	2	Jeg fik ingen information ud over et brev.	Godt
	4	Undersøgelsen vedrørte en speciallægeerklæring, som kommunen anmodede [i efteråret] 2009. Jeg ringer selv til ambulatoriet i [vinter] - første gang! Og hører stadig ikke fra dem. Efter utallige telefoniske "rykkere" kommer jeg ind i [sommer] og får kun foretaget halvdelen af undersøgelsen. Sidste halvdel får jeg først en tid til tre måneder efter og status foreligger først [efteråret] 2010.	Virkelig dårligt
	6	Kan intet huske fra disse besøg, andet end de var gode nok.	Intet svar
	8	Jeg blev udskrevet fra afdeling [foråret] 2010 og henvist til hjereteambulatoriet og havde første møde [sommeren] 2010. Jeg var dog informeret om ferieplaner på ambulatoriet. Lidt lang tid!	Virkelig godt
	15	Det er mange år siden. Jeg husker det som godt.	Godt
	18	Blev henvist til hjerterehabilitering [i foråret] med besked om, at der ville være lidt ventetid. I midten af [sommeren] havde jeg stadig intet hørt fra fysioterapien. Det viste sig, at henvisningen ikke var blevet sendt, så jeg kom først i gang med [programmet] i begyndelsen af [efteråret] - efter at have rykket altså. Var i øvrigt også nødt til at rykke ambulatoriet i forbindelse med et svar fra Lægemiddelstyrelsen angående tilskud til dyr medicin.	Godt





Bilag 5

	19	Mit første besøg var "glemt", idet der skete en overførselsfejl mellem to afdelinger. Derfor var jeg pludselig udskrevet og "glemt".	Godt
	21	Patienten var ramt af hjerneskade og husker ikke meget på Herning Sygehus, bortset fra at hun lå alene bag gardiner, hvilket ikke var rart.	Godt
	22	Der har ikke været ventetid.	Godt
	24	Første henvisning fra min læge sendt [sommer]. (Opereret akut for [lidelse] [sommer]). Herefter rykkede min læge tre gange, sidste gang [sen sommer] bekræftede sygehuset at henvisningen var blevet væk. Fik så [to tider i efteråret]. Svar [senere på efteråret]. Kronisk [lidelse], sendt til min egen læge igen.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Man føler sig velkommen, og bliver godt orienteret.	Virkelig godt
	33	Jeg måtte desværre melde afbud til første møde, men aftalte at jeg kunne komme med en halv times varsel ved et afbud. Der gik kun [nogle uger] før jeg blev ringet op og kom ind. Virkelig god service.	Virkelig godt
	41	Jeg blev hasteindlagt for en del år siden med en blodprop, blodproppen blev opløst og jeg blev sendt hjem. Nogle måneder senere fik jeg en balonudvidelse, og har ikke senere fået behandling på hjerteafdelingen. I dag deltager jeg i et forsøg på kardiologisk forskningsafsnit, hvilket er noget ganske andet. Min opfattelse af de behandlinger/test jeg har været til på sygehuset, giver kun anledning til ros. Jeg har været godt tilfreds med modtagelse/behandling.	Intet svar
	42	Ventetiden var meget kort. Fra besøget ved egen læge til undersøgelsen i Herning, i alt 25 dage.	Virkelig godt
	51	Jeg måtte møde flere gange.	Godt
	52	Den første del af spørgeskemaet kan jeg ikke rigtig svare på, da jeg blev kørt direkte til andet sygehus, hvor jeg kom i behandling, hvorefter jeg blev overført til hjerteambulatoriet i Herning.	Virkelig godt
	55	Har ikke været ambulant patient, indlagt flere gange.	Virkelig godt
	58	Vejledning i den konkrete indgang er ikke enkel. En lokalkendt hjalp dog venligt med vejledning.	Godt
	64	Venlig og imødekommende.	Godt
	70	Jeg havde ikke ventet en indkaldelse, men det var en kontrol efter tre år.	Godt
	75	Alt for lang ventetid INDEN indkaldelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
	80	Med en dags udsættelse.	Godt
	81	Har kun haft ét ambulatoriebesøg.	Godt
	83	Nej! Er [mange] år siden.	Virkelig godt
	84	Otte uger er lang tid at vente.	Godt

-  85 Jeg blev ikke informeret om, hvordan opstarten på [præparat] skulle foregå. Jeg blev indkaldt til scanning to hverdage før jeg skulle være der. Jeg vidste slet ikke, at jeg skulle scannes, og jeg var i Kina da jeg modtog brevet med to dages varsel. Jeg var indkaldt til en fredag og blev ikke informeret om, at jeg ikke skulle opereres om lørdagen, men at det først skulle være om mandagen. Da min operation blev aflyst, fik jeg ikke en ny indkaldelse, da man blot forventede, at jeg mødte op på den mundtlig tildelte dag. Da jeg rykkede for indkaldelsen fik jeg den til fremmøde dagen før kl. 10.00 (hvordan skulle jeg have gættet det). Det udsendte materiale er særdeles mangelfuldt. Information før, under og efter eksisterer ikke. Dårligt
-  88 Alt gik godt, og kun søde og rare mennesker. Virkelig godt






ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning

Samlet indtryk

-  1 Jeg har haft utallige bryst smerter, så jeg håbede, man kunne finde en årsag, så selv om der tilsyneladende ikke er noget, så kommer smerterne alligevel. Det kan jeg ikke vurdere
-  5 Fik medsendt papirer om frit sygehusvalg, da ventetidsgaranti ikke var overholdt. Dårligt
-  15 Ja, der var ikke nævnt i indkaldelsen, at jeg skulle være fastende. Godt
-  17 Der har ikke været informeret om ventetider, men ventetiden har været kort relativt og har egentlig ikke krævet orientering herom. Godt






ID Kommentarer - Med. Endoskopiafsnit

Samlet indtryk








-  6 Der kom bud indenfor den første måned. Positivt på grund af de lange ventelister. Godt
-  11 Vi ventede halvanden time. Godt
-  12 Ingen kontakt. Godt
-  14 Flink modtagelse. Intet svar
-  18 Blev ikke specielt informeret om, at der var ventetid på undersøgelsen. Intet svar

ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

Samlet indtryk















-  5 Mere information, bedre skiltning. Dårligt
-  9 Jeg modtog et brev med information om tidspunkt for behandling. Og det var det. Ventetiden er altid lang. Godt
-  22 Jeg fik tilbudt en tid inden for 14 dage. Virkelig godt
-  24 Herning er tættere på, ingen mailmulighed til ambulatoriet. Godt
-  27 Kontaktede selv ambulatoriet for at høre om, hvornår jeg kunne forvente at blive indkaldt til undersøgelse og fik straks en tid med begrænset ventetid. Godt

Bilag 5






















	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	1	Fik ikke noget at vide om ventetid.	Godt
	3	Ventetiden for lang, synes jeg.	Godt
	6	Rodet - lang ventetid.	Dårligt
	7	Meget velkommende.	Godt
	12	Jeg fik en tid tilsendt meget hurtigt.	Godt
	23	Fin modtagelse og information.	Godt
	25	Da jeg blev indlagt på en afdeling, havde jeg en dum oplevelse. Fra jeg kom op på afdelingen [ved middagstid] var sygeplejerskerne inde på min stue to gange indtil næste morgen []. Jeg spurgte direkte, om de havde glemt mig. På den ene stue jeg lå på, ca. en time før jeg skulle hjem dagen efter, kom de, og vi skulle have udfyldt en seddel med nærmeste pårørende... Hvad nu, hvis der var sket noget. Aldrig har jeg fået en så dårlig behandling på et sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere














Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	Samlet indtryk
 3	God information i venteværelset med skærm med løbende information.	Virkelig godt
 5	Bliver godt modtaget ved det årlige kontrolbesøg.	Godt
 9	Hyggeligt at det er de samme mennesker, så de kan huske én, og man ikke skal forklare en masse igen og igen.	Godt
 11	Er blevet mødt af venlige og MEGET orienterede sygeplejersker, som har haft tid til at svare på spørgsmål.	Dårligt
 13	Troede, jeg skulle undersøges, men fik bare en samtale med en læge, hvor han bare læste op af det, som min egen læge havde sendt ham. Lidt spild jeg skal være med til det.	Godt
 16	Der er ingen modtagelse. Da jeg bare skal tappes en halv liter blod og ved, hvad jeg skal. Bliver hentet af en sygeplejerske og tappet, det er det. Og der er som regel ikke lang ventetid, så det er ok.	Godt
 24	Alle var meget behjælpelige, lige fra jeg trådte ind.	Virkelig godt
 28	Mere styr på, hvem patienten skal i kontakt med, eller forklaring på hvad og hvem, der tilhører afdelingen og netop skal behandle den enkelte. Modtagelsen var upersonlig pga. travlhed og kort samtale.	Godt
 30	Venligt personale.	Godt
 32	Kun godt.	Virkelig godt
 39	Altid venlig.	Intet svar
ID	Kommentarer - Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	Samlet indtryk
 1	Ikke meget ventetid, fra vi kom, til vi kom ind til lægen, men der var lang ventetid til blodprøvetagning, ca. 40 minutter.	Dårligt
 5	Jeg har kun oplevet super god behandling af personalet - altid velkommen med et smil. Oplever et velfungerende team i forbindelse med mine besøg i forbindelse med [undersøgelse].	Virkelig godt
 6	Jeg er blevet virkelig godt modtaget af søde og altid glade medarbejdere, der besvarer mine spørgsmål til fuld tilfredshed.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk






Bilag 5

	1	Der er ikke nogen modtagelse. Når man ved, hvor man skal møde, og det er let at finde i Herning, så sætter man sig ned og venter til man bliver kaldt ind. Det er OK.	Godt
	11	Modtagelsen var god, men der gik for lang tid.	Intet svar
	16	Der var en ledig stol. Bladene/læsestof alt for gammelt.	Godt
	26	Det var vel bare OK. Der var ikke nogen at henvende sig til, så jeg satte mig bare i ventearealet, indtil jeg blev kaldt ind.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Jeg er jævnlige i ambulatoriet efter medicin, og der er meget god hjælp at hente. De (sygeplejerskerne) er venlige og imødekomme.	Godt
	40	Det [var] også ok.	Godt
	41	Jeg oplevede den temmelig ligegyldig.	Intet svar
	44	Tit skiftende steder man skal henvende sig.	Godt
	51	Jeg ventede i cirka 20 minutter inden, jeg kom ind. "Venterummet" virkede lidt for lille. Det kunne være rart med lidt afslapningsmusik.	Dårligt
	53	NN er altid sød og imødekomme.	Godt
ID	Kommentarer - Hjerzteambulatoriet, Herning		Samlet indtryk
	2	Der er ingen til at tage imod én første gang. Man er i tvivl om, om man er det rigtige sted, og hvad og hvor man skal gøre af sig selv.	Godt
	7	Første gang manglede jeg dog, at jeg skulle melde min ankomst, men fandt ud af, at man bare blev kaldt ind.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Meget venlig og imødekomme.	Virkelig godt
	10	Lidt ventetid, men en god og fin behandling.	Godt
	13	De var bagud denne dag, og jeg måtte vente i halvanden time.	Godt
	15	Venlig og kompetent.	Godt
	20	Meget venlig.	Virkelig godt
	30	Fantastisk. Modtaget med kaffe.	Virkelig godt
	31	Stor venlighed og imødekommenhed!	Virkelig godt
	32	Flot.	Virkelig godt
	40	Nej, den er automatisk.	Virkelig godt

	42	Nej. Blev kaldt ind præcist på mødetidspunktet.	Virkelig godt
	48	Lidt mere læsestof i venteværelset!	Godt
	54	Blev modtaget med stort smil og venlighed. Personalet gør sig store anstrengelser for, at jeg skal føle mig velkommen. Jeg bliver tilbudt alt fra kaffe/the, forskellige kolde drikke, sandwiches og andet brød og frugt.	Godt
	58	Man sætter pris på de smukke lokaler.	Godt
	60	Fin modtagelse.	Virkelig godt
	61	Det virker lidt underligt, at man ikke skal melde sin ankomst, men bare sætte sig.	Godt
	64	Super.	Godt
	68	Det har været lidt svært at finde den fysiske placering af ambulatoriet.	Godt
	74	Det var forvirrende, hvor/hvem man skulle henvende sig til.	Godt
	79	Da afdelingen var under ombygning, var det lidt vanskeligt at finde Ambulatoriets venteværelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	83	Venlig imødekommenhed.	Virkelig godt
	87	Hverken/eller. Helt OK, da der kom en sygeplejerske, men der gik temmelig lang tid, inden der kom nogen.	Godt
	88	Alt var også fint, og alt var planlagt.	Virkelig godt


ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning

Samlet indtryk
















	1	Ja, man kan godt mærke, der er skåret i personalet, så I burde ikke tage flere patienter ind, end I har kapacitet til. Så desværre vil ventetiden blive længere. Husk, I er ikke robotter, men ganske almindelige mennesker.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Jeg fik en god modtagelse. Jeg fik at vide med det samme, hvad der skulle ske i løbet af dagen. Jeg fik også information om parkering og fik udleveret en p-billet	Virkelig godt
	12	Mødt med velkommen. Budt på kaffe, saft, vand.	Godt
	13	En meget god og venlig modtagelse og fin information.	Virkelig godt
	17	Der blev taget hånd om mig med det samme.	Godt





ID Kommentarer - Med. Endoskopiafsnit

Samlet indtryk

	2	Ingen information om ventetid ([over en time]).	Godt
---	---	---	------

Bilag 5

	4	Sekretæren var imødekommende.	Virkelig godt
	6	Blev godt modtaget, men der var ingen informationer om lang ventetid. Sad [i flere timer], inden jeg blev kaldt ind. Var mødt fastende, og der var INGEN, der var opmærksomme på, at jeg er diabetiker!!! Skulle selv nævne det...	Godt
	13	Meget positiv og imødekommende.	Virkelig godt
	14	Flinkt personale.	Intet svar
	16	At man skal vente længe inden, man kommer til.	Virkelig dårligt
	18	Jeg havde fastet i halvandet døgn, inden undersøgelsen. Fik først at vide, der var ca. 20 min. ventetid, som så blev til to timer og 15 min! Totalt uacceptabelt! Jeg var ved at tude af raseri/utålmodighed og kunne slet ikke falde ned igen, så undersøgelsen var en MEGET dårlig oplevelse.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
	2	Imødekommende og positiv modtagelse. Dog lidt ventetid.	Godt
	5	Virker forvirrende.	Dårligt
	7	Jeg bliver modtaget godt. Får god oplysning vedrørende rejser, med brochurer vedrørende ophold i udlandet.	Virkelig godt
	9	Der er ikke nogen modtagelse. Jeg ankommer til ambulatoriet og sætter mig på en stol og venter på NN.	Godt
	12	Modtagelsen af lægen var god, da jeg blev kaldt ind. Men der var ingen til at tage imod, da man kom til "afdelingen", og vise til rette i venteværelset. Ligeledes var der en ansat, der engang fejlinformerede, så jeg ventede forgæves i en time, før jeg spurgte en anden og fandt ud af, at jeg var på forkert sted.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Der er dårligt skiltet mht. venteplads, er det her lægen er? Der er intet personale at spørge om hjælp.	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Der var en kop kaffe. Det var dejligt.	Godt
	23	Intet personale på kontoret pga. kaffedrikning.	Godt
	31	Jeg følte ikke, det var et sygehus, jeg besøgte.	Godt
	33	Som diabetespatient kom jeg jo kun på en afdeling - og skal jo ikke viderebehandles på sygehuset (angående indlæggelse).	Intet svar
	36	Jeg følte, at jeg blev set på med seriøsitet, og at der blev hørt, hvad jeg havde at sige.	Godt















ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
	1 Venteværelse: Meget dårlig ved stofskifte[afdeling], god ved hjerte[afdeling].	Godt
	7 Jeg kan ikke skelne mellem virkelig god og god, da det fungerede godt.	Godt
	15 Dårligt at blive ringet op den følgende dag, med besked om undersøgelsen, der slet ikke var på tale dagen før. Undersøgelsen, som jeg mente var unødvendig.	Dårligt
	18 Nej, jeg fik en fin behandling.	Godt

Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest








Hvilke(n) fejl oplevede du?











ID	Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	Håndtering af fejl
11	Én gang fik jeg ikke besked om, at min tid var aflyst. Da jeg kom på ambulatoriet fik jeg at vide, at jeg var blevet orienteret via brev, som jeg ikke har modtaget - fik undskyldning. Har kostet mig personaletimer pga. den skøre åbningstid i ambulatoriet.	Godt
13	Jeg fik en tid, som lå i min sommerferie. Den blev ændret pga. DERES ferie, så det endte med, at jeg måtte vente to måneder mere, før jeg kunne undersøges.	Dårligt
18	Ingen.	Intet svar
20	Jeg fik ikke nok bedøvelse under en kikkertundersøgelse.	Godt
35	Blodprøver skulle sendes lokalt - skal have taget prøver [jævnligt]. De havde kun modtaget den første. Det er ofte sket før, at blodprøverne ikke er sendt elektronisk til mit lokale sygehus.	Godt
47	At medicinen var i restordre!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Håndtering af fejl
1	Den første gang jeg var i ambulatoriet, følte ventetiden meget lang. Efter en blodprop, havde jeg det psykisk meget dårligt, og så må patienten ikke vente længe. Det var kun den ene gang, ellers har ventetiden været ok. Min "smertegrænse" er 30 minutter og den har ikke været overskredet. Får jeg en forklaring, venter jeg også længere.	Intet svar
14	Jeg har ofte oplevet, at mine [] værdier ikke er ankommet til ambulatoriet, når jeg er til kontrol, trods det, at jeg har sendt prøverne en uge inden kontrollen, som anbefalet. Derudover oplever jeg, at lægen/sygeplejersken først tjekker computeren for blodprøveresultater, når jeg er kommet ind til konsultationen. Det viser dårlig forberedelse. De kunne godt have fundet resultaterne på forhånd.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	At jeg ikke var blevet informeret om, at en behandling skulle udsættes pga. resultaterne af en [prøve], og at jeg derfor måtte køre forgæves [til hospitalet] med tabt arbejdsfortjeneste.	Intet svar
45	Der bliver tit ændret på tider op til tre gange inden næste besøg.	Godt
47	1. Glemte indkaldelse til halvårlig kontrol. 2. Bestilling af blodprøver.	Godt
49	At man bliver glemt - kommer ikke videre. Ringer og rykker, og de kan ikke finde en. Modtager ingen breve med svar på prøver som aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
54	Går til kontrol to gange årligt på to [forskellige hospitaler] - er insulinpumpebruger. Stor forskel i behandling. [Det ene sted] glemmer de årlige statusprøver, hvis man ikke selv gør opmærksom på	Dårligt

det.

ID	Kommentarer - Hjerteambulatoriet, Herning	Håndtering af fejl
 1	Patientbefordring via taxa udeblev én gang.	Virkelig godt
 18	Blev kaldt til indledende samtale i fysioterapien nærmest med en dags varsel, og det var lige kort nok.	Intet svar
 27	Jeg talte kun med en person. Jeg var ved de to sidste besøg lovet, at jeg kunne tale med en læge, men det var ikke muligt, der var ikke nogen til stede på afdelingen.	Intet svar
 33	Forkert person på skærm under scanningen. Scanningen lavet om, da jeg gjorde opmærksom på fejlen.	Virkelig godt
 34	Ingen.	Intet svar
 39	KAG overskred et par tidsfrister! (Kontrol af bypass sommeren 2007). Medførte midlertidigt hukkommelsestab (under et døgn). Syn svækket meget i flere døgn. Det er ok nu, men ikke så godt som før!	Virkelig godt
 43	Min mor skulle undersøges liggende, men da hun overhovedet ikke kan rejse sig fra sin kørestol, og der ikke var mulighed for at løfte hende over på briksen, måtte undersøgelsen foretages siddende (ikke optimalt).	Godt
 49	Mundtlig information samt en slags medicin fra medicinliste manglede på recept.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 55	I ambulatoriet oplevede jeg ikke fejl. Ved udskrivelse i [foråret] blev jeg hjemsendt uden introduktion til nitroglycerin, skønt jeg skulle vente 14 dage på PCI på sygehuset. Ved udskrivelse i [efteråret] oplevede jeg også stor divergens mellem ambulatoriets læge og udskrivende læge, der fejlagtigt sagde, at Skejby skulle på banen igen.	Intet svar
 62	Ingen fejl.	Intet svar
 63	Låste min puls fast og fik derfor åndenød.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 67	Jeg var så uheldig om natten på vej til toilet at tisse hele vejen hen til toilettet. Jeg var selv meget flov over uheldet []. Jeg oplevede, at personalet, som måtte gøre rent efter mig (jeg undskyldte det oprigtigt), virkede sure over uheldet.	Intet svar
 74	Jeg havde sagt ja til et forsøg, det blev glemt, og jeg fik en anden behandling.	Godt
 85	Da jeg var bedøvet, afbrød de behandlingen og sendte mig hjem. Men personen, der skulle opereres før og efter mig, kom gennem det hele. Forklaringen var, at udstyret var brudt ned, men hvorfor kunne personen efter mig så komme gennem samme operation?	Dårligt

Bilag 5

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	
	5 Da det ikke var muligt at ramme åren i venstre side [], måtte man på "lejet" gøre klar til at stikke i modsatte side. Det kunne man have gjort klar fra start, da der også sidste gang var problemer. Jeg tænker på hygiejne!! Men en fejl kan det måske ikke kaldes.	Intet svar
	16 Smerter i forbindelse med KAG-undersøgelse.	Dårligt
	ID Kommentarer - Med. Endoskopiafsnit	Håndtering af fejl
	6 I modtagelsen havde personalet ikke læst mine papirer ordentligt, da det stod tydeligt, at jeg er diabetiker og mødte fastende. Den lange ventetid medførte, at jeg blev dårlig pga. manglende medicin og mad/drikke. Min datter gjorde personalet opmærksomme på dette!	Godt
	8 Ingen. Men de fandt ikke årsagen til mine [problemer].	Intet svar
	10 Voldsom opkast da en slange blev ført ned i halsen/maven. Manglende bedøvelse.	Virkelig godt
	15 Drop blev placeret forkert i hånden.	Godt
	16 Jeg blev opereret i [foråret]. Til undersøgelsen skulle jeg have en slange ned i halsen. Da jeg ikke kunne synke den, stak de den ned gennem halsen, og det gjorde ondt.	Virkelig dårligt
	ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Håndtering af fejl
	9 Jeg ankommer til ambulatoriet, venter, kommer ind til NN, der altid er imødekommende. Jeg føler mig altid godt behandlet.	Intet svar
	11 Journalen har været væk!	Virkelig godt
	13 Man bliver kun tilbudt det absolut nødvendige i sin behandling, hvis man skal/vil have noget undersøgt yderligere, skal man selv bede om det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	15 Jeg er meget tilfreds med at komme i ambulatoriet. Ville måske gerne, at man kom ind til den samme læge, når man er til tjek med diabetes, i det omfang at det kan lade sig gøre!	Intet svar
	18 papir og scanningsbilleder, der blev væk.	Virkelig godt
	21 Oplevede at jeg måtte til et andet sygehus for at få et BT manchet, som kunne passe til mig. Trods at de mente på et tredje sygehus, at de havde et, der kunne passe.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	26 Jeg gik med en [fraktur] i et halvt år, før jeg endelig blev scannet. Der gik alt for lang tid, inden jeg blev sendt til udredning på andet sygehus (ti år).	Dårligt
	32 Efter en ultralydsskanning af hjertet fik jeg at vide, at jeg skulle have en cykeltest. Der kom aldrig besked, hvorefter jeg henvendte mig til ambulatoriet (ca. tre-fire uger), hvor jeg fik en tid.	Virkelig godt

	37	Ambulatoriet manglede oplysning fra anden afdeling.	Godt
ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning			Håndtering af fejl
	2	Til []undersøgelsen blev jeg sendt hjem, uden undersøgelse. Lægen og jeg blev enige om ikke at lave undersøgelsen, da min blodprocent var normal, og jeg ikke havde haft problemer, efter at jeg havde fået tilført nyt blod. [].	Virkelig godt
	4	At lægen stak fejl, ramte en luftlomme, i stedet for urinlomme.	Godt
	12	Jeg blev glemt i venteværelset, sad i en time, da en sygeplejerske kom ind og sagde "Sidder du her?". Jeg HAVDE meldt mig ved ankomsten.	Godt
	13	Ved en undersøgelse i røntgen, hvor jeg var fastende og i nattøj, ledsaget af pårørende. Blev efter endt undersøgelse stillet på bære på gangen. Måtte trods gentagne henvendelser vente ca. [halv-anden] time, før jeg kom tilbage til afdelingen. Det mærkelige var, at afdelingen troede jeg var gået hjem?? Tøjet var på afdelingen og ingen havde sagt "farvel".	Godt
	15	Alting gik lidt for hurtigt. Kom ind med forhøjede levertal, samtidigt med en overflytning fra [sygehus1]. Manglende information på første møde. Telefonopringningen om undersøgelse, som ikke tidligere var omtalt. Havde brug for at lære lægen bedre at kende og mange informationer om undersøgelserne; hvad der skulle ske, hvorfor de skulle gennemføres og hvilke resultater, man kunne forvente.	Godt
	17	Lægen var en gangene ikke informeret om den tid, jeg havde fået hos ham.	Godt
	19	Jeg oplevede, at min læge NN ikke kunne finde årsagen til mine symptomer efter [flere] måneders undersøgelser og derfor ville have, at jeg blot skulle tage hjem og se, om mine smerter gik over af sig selv (havde haft kraftige smerter i ca. fem måneder, som jeg fik morfinpræparat til at kunne holde ud). Da jeg så sagde, at det kunne jeg ikke acceptere og foreslog, om der kunne være et andet sted, de måske kunne finde årsagen, oplevede jeg, at han blev lidt sur og absolut ikke mente, der var andre, der kunne noget, som han ikke kunne, og som han sagde: Jeg kunne føle mig helt sikker på, at jeg ikke fejlede noget alvorligt, for så havde han fundet det. Men efter lidt tovtrækkeri frem og tilbage ville han prøve at få taget nogle forskellige prøver om for at se, om der var blevet overset noget. Bl.a. skulle jeg have foretaget en ny CT-scanning af min mave, som efterfølgende viste, at der var nogle hævede lymfeknuder [], som man ikke havde set på den første scanning. Sideløbende skulle mine øjne tjekkes på andet sygehus, hvor øjenlægen læser min journal og ikke kan forstå, at jeg ikke har fået røntgenfotograferet mine lunger, da alt tyder på, det er der mine smerter stammer fra. Det får jeg gjort med det samme på dette sygehus, og de ringer og siger, [hvad] jeg højst sandsynligt lider af, samme dag som jeg får resultatet af CT-scanningen. Derefter fortsætter min udredning på lungemedicinsk afdeling i Holstebro, hvor de konstaterer, at det er [denne sygdom], jeg lider af. Men kan konstatere, at man har brugt mere end fire måneder på at søge efter årsagen og brugt mange ressourcer, som man kunne have sparet ved at have taget en røntgen af lungerne i starten, som flere læger uafhængige af hinanden ikke kan forstå, man ikke har gjort.	Dårligt
	21	Der blev ikke taget kontakt til andet sygehus som lovet, før jeg foretog et opkald og mindede dem om det.	Godt
	22	Man opdagede ikke, jeg har kræft. Måtte på et andet sygehus for at vide, at der var (er) kræft [i	Personalet

Bilag 5

forskellige dele af kroppen].

kendte ikke
til fejlen(e)

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl


















2 Efter sidste besøg skulle vi informeres om medicin m.m., men det skete aldrig. Heller ikke efter rykker fra lægerne [].

Godt















Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest









Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	Samlet indtryk
	2	Foretrækker at kontakte afdelingen frem for den normale læge, når der er maveproblemer. Har stor tillid til afdelingen/ambulatoriet.	Godt
	3	Meget kompetent personale. Smilende og imødekommende. Fik med det samme en sygeplejerske som kontaktperson. Hurtig behandling.	Virkelig godt
	11	Har fået ny læge [] i ambulatoriet. HAN har heldigvis sendt mig videre, så jeg føler der bliver gjort noget, frem for snak.	Dårligt
	13	Den første samtale mener jeg er spild, den giver bare endnu mere ventetid før evt. undersøgelse eller operation.	Godt
	14	Ok.	Virkelig godt
	23	Super dygtige sygeplejersker.	Godt
	27	Det var godt.	Godt
	28	Der er meget forskelligt, hvorledes jeg bliver mødt. Jeg kan opleve at være i kontakt med en, men andre gange oplever jeg mange ind over. Jeg føler ofte, at jeg skal tage initiativ til mange ting. Jeg føler mig lyttet på af sygeplejerskerne men slet ikke af lægerne, derfor føler jeg ikke, at jeg bliver lyttet på ud fra et helhedssyn.	Godt
	30	Havde lavet aftalen lidt akut, så ventetiden til undersøgelsen var acceptabel, men mest fordi det var akut. Men ellers var alt fint.	Godt
	32	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
	36	For at undersøgelsen skulle være relevant, fandt jeg, at der var behov for en blodprøve til brug for undersøgelsen. Nævnte blodprøve blev udelukkende foretaget på min opfordring.	Godt
	40	Man får altid en rigtig god behandling af personalet. Der er en god og meget positiv atmosfære i afdelingen.	Virkelig godt
	44	Det var tilsyneladende svært for sygeplejerskerne at læse sig præcist til, hvordan det videre behandlingsforløb skulle foregå, da lægen selv blev syg midt i mellem to opfølgende samtaler. Men fik dog lov at fortsætte behandlingen, som jeg selv ønskede.	Godt
	46	Det var lige som om, at de forskellige afdelinger ikke snakkede så meget sammen. Når jeg gik i røntgen, kunne de ikke finde mig i systemet, selvom det var aftalt... og jeg nævnte mit cpr.nr. flere gange.	Godt
	50	Behandlingsforløbet har været længerevarende [], først med [medicin]behandlinger og derefter	Virkelig godt

Bilag 5









med tapninger, så jeg er nok blevet kendt på og kendt med afdelingen. Det har bare gjort forløbet nemmere.

		Samlet indtryk
ID	Kommentarer - Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	
 3	Jeg var kun i ambulatoriet en gang for at få [behandling].	Intet svar
 5	Pga. for højt jernindhold tappes jeg ofte []. Oplever kun god service og smidighed, f.eks. ved ændringer af aftalte tidspunkter. Viderebring gerne vores ros :-).	Virkelig godt
 6	Jeg oplever ikke ventetid, og kan altid gå direkte til behandling. Det har altid været de samme to personaler og en læger, jeg har mødt, hvilket har været rigtig dejligt. Når jeg så ofte skal i behandling, er det rart at møde nogen, jeg "kender", og som "kender" mig.	Virkelig godt
 7	Lægen virkede lidt ligeglad, som om han havde for travlt. Jeg fik ikke svar på noget, synes jeg, og har stadig [lidelser]!	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
 1	Jeg oplever gode svar på mine spørgsmål også angående blodprøver.	Godt
 8	Behandlingen af diabetes har ikke nået et tilfredsstillende niveau endnu, blodsukkerprocenten er ikke faldet nok! Trods flere eksperimenterende behandlingsforsøg.	Det kan jeg ikke vurdere
 14	Nogle gange er det lidt overflødigt hyggesnak, som om den afsatte tid bare skal gå.	Godt
 16	Et enormt sødt menneske/sygeplejerske.	Godt
 17	Jeg undrer mig over, at der ikke er bedre blodtryk og væggtkontrol, når man har diabetes type 1. På ca. 10 måneder, er mit blodtryk og min vægt, kun blevet tjekket en til to gange.	Godt
 21	Det kunne være rart at få lidt mere oplysning om, hvordan mine behandlingsresultater er i forhold til det forventelige og i forhold til tilsvarende patienters resultater, frem for alene en påpegning af, at egenindsatsen må kunne forbedres. Forudsat at der er baggrund for det, vil et lille "klap" på skulderen ofte have en meget positiv effekt.	Intet svar
 25	Professionelt. Jeg har selv meget kontrol over min sygdom, han udfordrede mig ikke. NN har jeg nu, hun er god.	Dårligt
 26	Lægen er den mest behagelige læge, jeg har været hos. Han er utrolig god til at forklare hvad problemer med stofskiftet betyder og kunne forklare mig det, så jeg forstod præcist, hvad der foregik. Jeg gik derfra med fuldstændig klarhed over situationen og ro i sjælen omkring det.	Det kan jeg ikke vurdere
 28	En ny klient kan godt tage 5-10 minutter mere end forventet. Det er OK! Det hænder også, at jeg tager 5-10 minutter af tiden fra dem efter mig.	Virkelig godt
 31	Jeg synes, der er lidt koks i de aftalte skriftlige tilbagemeldinger fra sidste blodprøver. Jeg tror det er ok nu efter telefonisk henvendelse.	Det kan jeg ikke vurdere


















	32	Jeg tror, al ventetid osv. skyldes dagenes almindelige drift og kan ikke undgås i den logistisk, der kræves for at få så mange mennesker igennem. Jeg er på ingen måde utilfreds med det, jeg har oplevet!!!	Godt
	36	Jeg har brug for en tolk, når jeg er på ambulatoriet, men de har ikke altid sørget for en tolk til mig.	Godt
	41	Jeg forstår ikke, hvorfor det er en sygeplejerske [på andet sygehus], der skal tappe mig, og hvorfor ikke en laborant i Holstebro kan gøre det. Jeg tror, at en laborant kan have større erfaring med "vanskelige" tapninger.	Intet svar
	48	Der var ingen fejl!	Godt
	50	Jeg er fantastisk godt tilfreds med mit forløb. I ti år har jeg gået til kontrol ved samme læge NN og samme sygeplejerske. Jeg er meget godt tilfreds med forløbet.	Intet svar
	51	Jeg følte det meget klinisk. Hvide kitler, meget formelt sprog, meget fagligt sprog - intet personligt. Jeg følte det som om: "Undskyld jeg er her og spiler din tid". Jeg følte mig ubehagelig til mode. Det kunne også ses på mit blodtryk. Jeg kunne slet ikke slappe af, som jeg kan ved min praktiserende læge.	Dårligt
	52	Af tre besøg var ét vellykket.	Dårligt
	54	Det ene sygehus samarbejder ikke med det andet - får modstridende råd og forslag til medicinering. Ikke nærværende, lyttende og er uforberedt.	Dårligt

ID Kommentarer - Hjereteambulatoriet, Herning

















**Samlet
indtryk**

	2	Jeg er afsluttet nu, men min læge mangler at få oplysninger. For mig er det vigtigt, at han får det.	Godt
	3	Dagen før min operation blev jeg ringet op, og fik besked på at vente [mere end en uge], selvom jeg sagde, at jeg havde planlagt ferie og havde regnet med at være klar til den.	Godt
	5	Alt i alt ok.	Virkelig godt
	8	Professionelt.	Virkelig godt
	9	Et helt fantastisk personale. Dejlige, helt almindelige piger. Super information. Et godt sted at komme, hvis man har brug for det. Tak for en god oplevelse.	Virkelig godt
	11	Ventetiden cirka to timer, hvorefter en sygeplejerske kom og undskyldte ventetiden med den begrundelse, at man skulle have fat i en læge.	Godt
	15	Der har kun været én gang vedrørende [] kontrol, hvor læge NN ikke havde læst journalen.	Godt
	18	En herlig humørfyldt fysioterapeut, som var god til at få os på holdet til at knokle. To fine sygeplejersker hver med stor empati, og så nogle dejlige holdkammerater, som man glædede sig til at træne med gang på gang på gang. Havde stemningen været en anden, tvivler jeg på, at jeg havde gennemført de [mange] timer. Selvom et program er hårdt, kan det godt være sjovt samtidig - og det var det!	Godt

Bilag 5




-  19 Når først konsultationen kom i gang, så var det meget professionelt og intet tidsspilde. Godt
-  25 Ja, den var måske god på sin vis, men jeg følte ikke at man skal gøres kunde angående at man har fået en blodprop ved en []undersøgelse. Jeg vil lige gøre opmærksom på, at jeg er et godt eksempel på at det kan man også få ved ikke at få lavet undersøgelsen i tide. Hvad er bedst, at få en blodprop før eller under undersøgelsen? Jeg har så meget tillid, at jeg har det bedst med at få den når der er fagfolk til stede. Godt
-  32 Det var en hurtig indsats, der reddede mit liv, da jeg ikke blev sendt til [sygehus] akut. En stor tak til personalet []. Virkelig godt
-  37 Jeg blev tidligt i forløbet orienteret om, at der var komplikationer i forbindelse med en patients undersøgelser, hvilket medførte forsinkelser, men at man tilstræbte at gennemføre min undersøgelse. Jeg fik flere meldinger undervejs. Virkelig godt
-  42 Meget kompetent samarbejde mellem sygeplejerske og læge NN. Begge svarede præcist på mine spørgsmål og uddybede meget gerne. Flot arbejde. Virkelig godt
-  45 2 indkaldelser: Udover indkaldelse fra hjertemedicinsk ambulatorium, har jeg også aftale med [et andet afsnit] om samme behandling. Godt
-  54 Undersøgelse i behandlingsforløb foregik i god ro, stille og trygt, uden forstyrrelse udefra. Har fået en rigtig god behandling og svar på alle relevante spørgsmål, følte mig glad, tryk og tilfreds med hele forløbet. Godt
-  55 På trods af et par fejl, har jeg været utrolig godt tilfreds. Virkelig godt
-  59 Jeg skal til ambulatoriet igen i [vinter] for endnu engang at have en båndoptager til optagelse af hjerterytmen sat til. Det blev jeg ikke informeret om, da jeg fik foretaget hjertescanningen. Da blev jeg lidt forvirret, idet jeg faktisk fik at vide, vi bare skulle se til, indtil [efteråret], hvor jeg skulle have foretaget ny scanning. Godt
-  65 Jeg var jo ikke syg. Min læge syntes, jeg skulle have et grundigt tjek, da min kone havde haft en blodprop i hjernen. Jeg blev virkelig grundigt undersøgt. Virkelig godt
-  66 Det hele foregik stille og roligt, fik alle mulige forklaringer, god dialog. Godt
-  67 I skyndingen havde jeg ikke fået egen medicin med, hvorfor ambulatoriet gav mig den nødvendige medicin. Jeg får bl.a. "Truxal" til at sove på. Den havde afdelingen ikke, hvorfor min mand måtte køre hjem [] og hente min egen medicin. Jeg mener, at man burde kunne fremskaffe den fra anden afdeling. Godt
-  68 Jeg savner lidt mere information om min prognose, muligheder. Godt
-  76 Har altid været MEGET tilfreds med hospitalsvæsenet. Virkelig godt
-  82 Blev behandlet af sygeplejerske, da lægen var sygemeldt. Godt
-  83 Ja. Løbende oplysninger under forløbet. Virkelig godt
-  88 Synes alle gjorde alt for at hjælpe mig. Jeg er bange for sygehuse og undersøgelser, men der var Virkelig godt

altid en til at hjælpe og lytte til mig.

ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning		Samlet indtryk
	1 Resultatet af undersøgelsen svarede til, hvad jeg havde forventet, men jeg kan ikke forstå, hvad I finder i en undersøgelse, der ikke kan findes i den anden. Jeg har ikke modtaget nogen skriftlig information.	Det kan jeg ikke vurdere
	2 De fleste er søde, venlige og effektive!	Virkelig godt
	4 Ingen fejl.	Virkelig godt
	6 Den læge, der lavede undersøgelsen, startede inden jeg var bedøvet (kranspulsåre). Blev dårlig. Fremover er det andet sygehus, der skal varetage min sygdom. Fik den lavet uden smerter overhovedet. Mærkede ikke engang bedøvelsen.	Virkelig dårligt
	8 Jeg skulle ligge og hvile ca. en halv time, for at bringe min puls ned inden undersøgelsen. Jeg kom til at ligge i ca. halvanden time.	Virkelig godt
	11 Jeg blev indlagt på en anden sengeafdeling på grund af pladsmangel. Det var besværligt for personalet, men jeg blev venligt modtaget også der.	Godt
	13 Jeg var så uheldig at skulle af sted flere gange, da de første par gange gik scannerne i stykker, men fik hver gang en meget fin behandling.	Virkelig godt
	14 Første undersøgelsestid udsat pga. akutpatienter. Blev sendt hjem igen.	Godt
ID Kommentarer - Med. Endoskopiafsnit		Samlet indtryk
	1 Jeg følte mig tryk. Følte, jeg var i gode hænder.	Godt
	2 Når du er i undersøgelsesrummet, er det venligt og DYGTIGT personale.	Godt
	3 Alt for lang ventetid for en fastende (flere timer).	Godt
	6 Stor ros til lægen!	Godt
	8 Helt smertefrit.	Godt
	9 Synes bare de lige kunne lytte og svare en. Man skal ikke være ignoreret! Det er ikke behageligt at sige noget og ikke få respons fra dem, som man skal stole på.	Intet svar
	18 Heldigvis blev der ikke fundet noget "sygt" ved undersøgelsen, men mit problem var jo ikke løst. Jeg havde forstået på min læge, at når jeg var henvist til undersøgelse, ville "de" tage hånd om det hele. Så det var en flad fornemmelse at få at vide, mens jeg lå i en rus af bedøvelse, at "det var det".	Intet svar
	19 Den var god, så jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt

Bilag 5

















ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing	Samlet indtryk
3	Nej. Dog vil jeg gerne sige tak for god behandling.	Godt
5	Bedre kontakt.	Dårligt
10	Vedrørende indretning af venterum: Det ville være rart med et børnebord eller bare et par børnebøger eller legesager.	Godt
14	Jeg talte kun med én under hele forløbet, og det var lægen. Ingen information om, hvor han var, hvad der skulle ske m.m.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Der var en lang ventetid pga. [ferie], inden jeg kom ind første gang.	Godt
20	Jeg blev kaldt til blodprøve, hvor der ikke var papir eller noget om det, og skulle igen til blodprøve, tre dage før jeg skulle til behandling på Herning sygehus. Men pyt.	Godt
22	Fantastisk godt behandlingsforløb: Lægen ringede efter første besøg i ambulatoriet og efterfølgende blodprøve til mig privat. [Der var en komplikation], og jeg skulle i behandling med det samme. Lægen fik en aftale i stand i dagkirurgisk enhed til en biopsi samme dag. Efter dette indgreb var jeg igen i medicinsk ambulatorium, hvor der blev lavet en plan, og dagen efter var jeg i behandling.	Virkelig godt
23	Mit besøg vedrørte resultatet af en undersøgelse foretaget på et andet hospital samt drøftelse af yderligere undersøgelse.	Godt
25	Generelt oplevede jeg et sygehus (Ringkøbing) under afvikling - lægerne var "mindre" til stede - det var ikke for godt.	Intet svar
36	Jeg føler, at jeg under mine behandlinger blev taget seriøs, og at der er kommet noget positivt ud af forløbet, bl.a. ved at jeg nu har fået en forklaring på mine smerter.	Godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning	Samlet indtryk
5	Det eneste jeg har af kommentarer er, at når man sidder og venter over to timer som eksempel, og der så kommer folk ind, der lige er mødt og bliver ved komme ind til læger eller andre de skal snakke med, så gør man da lidt øjne, når man også selv har fået et tidspunkt man skulle komme ind på. Men der sidder man bare og venter.	Godt
6	Hver dag usikkerhed om, at jeg evt. skulle sendes hjem. Ingen hensyn i sygehusets planlægning.	Dårligt
8	Akutte situationer opstår på et hospital - og når de samme læger også skal klare disse tilfælde, opstår der undtagelser og ventetid. Det må man acceptere.	Godt
12	Jeg oplevede, at det kniber med samarbejdet sådan at forstå, at den ene er for lidt inde i, hvad den anden gør i forløbet, især når der sket et skifte. Lægen skulle flere gange først til at læse journalen, når jeg stod der.	Godt
13	Blev godt orienteret af læge/sygeplejerske efter behandling/undersøgelser var afsluttet.	Godt

-  16 Det virker som om, lægen ikke har læst journalen ordentligt igennem, og at det drejer sig om at komme hurtigt videre til næste patient. Intet svar
-  19 Jeg var virkelig imponeret af min kontaktsygeplejerske, som havde styr på tingene, og som jeg havde god kontakt med og følte, at hun havde sat sig ind i min situation og lyttede til de ting, jeg havde at sige. Men var meget skuffet over min læge NNs reaktion, da jeg ikke var enig i hans beslutning om bare at se, om mine smerter gik væk af sig selv. Godt
-  22 Skuffet over sygehusets lægefaglige kvalitet. Dog med enkelte undtagelser. Godt

Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**


ID	Kommentarer - Ambulatoriet for mave-, tarm- og leversygdomme, Herning	Samlet indtryk
9	INGEN kontakt mellem min læge og lægen NN.	Godt
11	Har været i behandling med [specifikt præparat]. Synes dog, jeg ofte er løbet ind i restordre, og at jeg blev sendt til andre apoteker for at få medicinen. [Lang] kørsel frem og tilbage. Dette er overhovedet ikke acceptabelt. Har fået skæld ud af egen læge, da jeg bad ham om at skrive til Sundhedsstyrelsen om nødvendigheden af medicin pga. restordre.	Dårligt
21	Lang ventetid fra henvisning til første undersøgelse, men det var forventet, derefter gik alt hurtigt med et sammenhængende forløb.	Godt
26	Jeg fik taget blodprøver. Dem kunne jeg godt bruge svar på. Ellers er jeg godt tilfreds.	Godt
28	Jeg synes, at jeg har mange uopklarede spørgsmål, som jeg ikke får svar på.	Godt
29	Jeg er holdt op med at ryge.	Godt
32	Jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig godt
40	Søgte meget af min viden omkring sygdommen via internet både før og efter det første besøg i ambulatoriet. Behandlingen er sat i system. Virker hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
44	Der var mange samtaler med lægen, der blev udskudt/aflyst. Jeg skiftede læge midt i forløbet uden at blive informeret om det første gang, jeg var til undersøgelse, selvom skiftet var kendt på det tidspunkt.	Godt
46	Jeg har flere gange efterspurgt noget kostvejledning. Men de kunne ikke hjælpe, selvom jeg ville have følt mig noget bedre "rustet", hvis jeg var blevet henvist til en kostvejleder. Det betyder meget i min sygdom, om kosten er den rigtige.	Godt
	ID Kommentarer - Ambulatoriet for medicinske sygdomme, Herning	Samlet indtryk
6	Jeg har aldrig været til en samtale, der omhandler min livsstil, og tænker ofte på, om min livsstil har indflydelse på sygdommen både i negativ og positiv retning.	Virkelig godt
	ID Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg kender betydningen af bl.a. motion, men et "spark" under samtalen er OK.	Godt
2	Aldrig drøftet livsstil. Har selv styr på det.	Godt
7	Jeg er fortsat tilkøbet ambulatoriet. Jeg synes, der ofte går for lang tid i mellem, at jeg får svar i	Godt

forhold til blodprøver/medicin. Er jævnligt til blodprøvekontrol, idet det viser, om jeg får den rette dosis medicin (tal fra blodprøver viser det). Har nogle gange selv måttet rykke for svar i situationer, hvor jeg har vidst, at min medicin ikke var rigtig længere. Kunne ønske hurtigere svar efter blodprøvekontrol.

	8	For lang tid når blodsukkeret ikke er faldet til det ønskede niveau endnu!	Det kan jeg ikke vurdere
	13	Jeg vil gerne tale med en diætist, når jeg er til kontrol.	Intet svar
	21	Jeg tror ikke ambulatoriet nogensinde har informeret min læge om mit behandlingsforløb, men det har jeg naturligvis selv gjort.	Intet svar
	22	Det er ikke nogle ting, der bliver diskuteret så meget, når jeg er til kontrol.	Godt
	25	Ok.	Dårligt
	54	Kender min sygdom godt og tager selv stilling i hverdagen. Har derfor meget brug for dialog, når jeg kommer til kontrol. Oplever i Århus, hvor godt det kan gøres!	Dårligt
	ID	Kommentarer - Hjereteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
	5	Jeg ved ikke, om det er sygehusets eller egen læges fejl, men jeg synes, det halter lidt med forbindelsen dem imellem.	Virkelig godt
	15	Jeg var blevet lovet brev efter besøg.	Godt
	16	Jeg har et [instrument]. Den er ikke tryggere. Jeg kunne bedre lide, da jeg kom til Herning hver tredje måned. Det var trygt at snakke med jer.	Godt
	21	Patienten blev ikke kontaktet af en læge om, hvornår hun skulle forlade Holstebro sygehus, og hvordan opfølgning skulle iværksættes.	Godt
	29	Ventetiden ca. tre timer.	Det kan jeg ikke vurdere
	46	Der udleveres brochurer vedrørende indtagelse af grøntsager med et højt indhold af K-vitamin. For lægmand er det svært at vurdere, om man må spise de nævnte grøntsager eller hvor lidt/meget, der kan indtages uden risiko.	Godt
	53	Nej, jeg er tilfreds.	Virkelig godt
	59	Der har slet ikke været tale om, hvordan jeg kunne forbedre eller forhindre, hjerteklappen blev mindre forkalket. Det savnede jeg.	Godt
	64	Blev altid godt informeret.	Godt
	66	Angående praktiserende læge: Fik besked om undersøgelsen, inden vi tog hjem, så har ikke forventet besked fra egen læge.	Godt

Bilag 5


 69 Roligt og venligt personale. Det var trygt og godt. Virkelig godt


 71 Har ikke røget siden første behandling [for nogle år siden] efter blodprop. TAK. Godt

ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning

Samlet indtryk


 1 Alt i alt tilfredsstillende. Det kan jeg ikke vurdere

 9 Kunne ønske besked fra ambulatoriet. I stedet for gennem den læge, der har sendt mig. Ventetiden er lang. Godt

 13 Fin behandling under hele forløbet. Virkelig godt

ID Kommentarer - Med. Endoskopiafsnit

Samlet indtryk

 1 Det varede for længe før - både lægen og jeg selv - fik den lovede orientering om forløbet. Sidst da vi - efter to til tre uger - rykkede for svaret, kom det i løbet af få dage. Ved gennemgangen af sagen viste det sig, at et tal i systemet var blevet forbyttet, og at det derfor ikke var gået igennem. Godt


 11 Undersøgelsen var på baggrund af stort medicinforbrug. Godt

 18 [] Jeg havde forventet noget opfølgning. Intet svar

ID Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium, Ringkøbing

Samlet indtryk


 5 Ja, bedre kontakt. Dårligt


 28 Jeg har det bedste indtryk af personalet. De er venlige, forstående og ved, hvad de har med at gøre. Jeg er nok ikke nem at behandle korrekt, da jeg har flere sygdomme, som glider lidt ind i hinanden. Godt

 34 Har gennemført hjemmehabilitering, hvilket har været en god oplevelse. Intet svar


ID Kommentarer - Medicinsk Dagafsnit B1, Herning

Samlet indtryk

 1 Indkaldelsestid går langt over tiden - sommetider flere måneder. Ringer derud flere gange, inden der sker noget! :(Godt

 4 Nedsætte min rygning, motion og ernæring. Godt

 7 Ikke-ryger, alkohol i selskab. Godt

 19 De første gange var jeg helt tryk efter at have været på ambulatoriet, men efter den uheldige samtale med min læge var jeg meget utryk og i tvivl, om man havde overset noget, og det viste sig så, at det havde man. Godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.