

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**



09-05-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	77
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	119
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2011 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 22. august -2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	2341
Besvarelser fra afdelingens patienter:	1558
Afdelingens svarprocent:	67%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup> 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).

---

<sup>1</sup> 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.



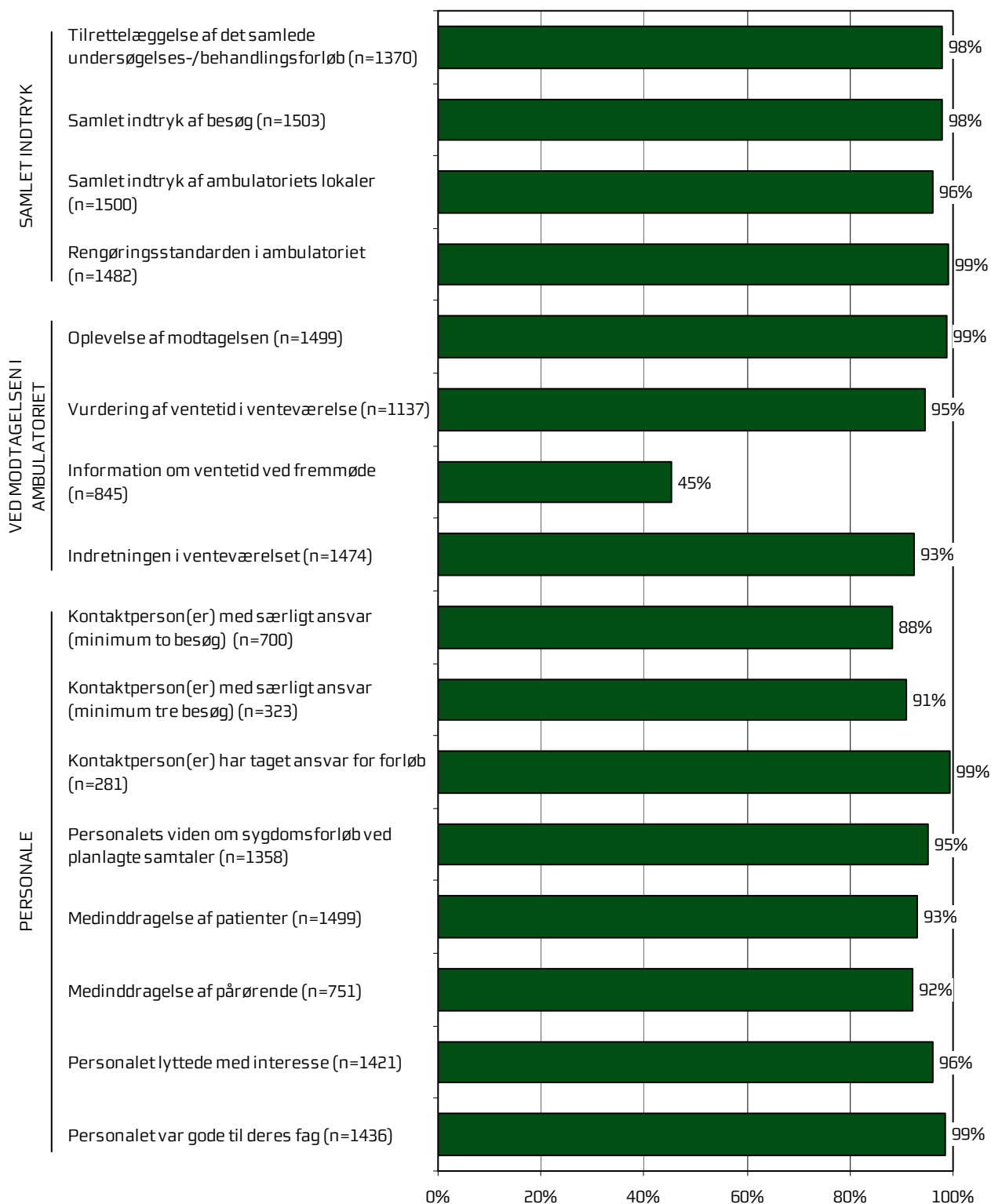


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

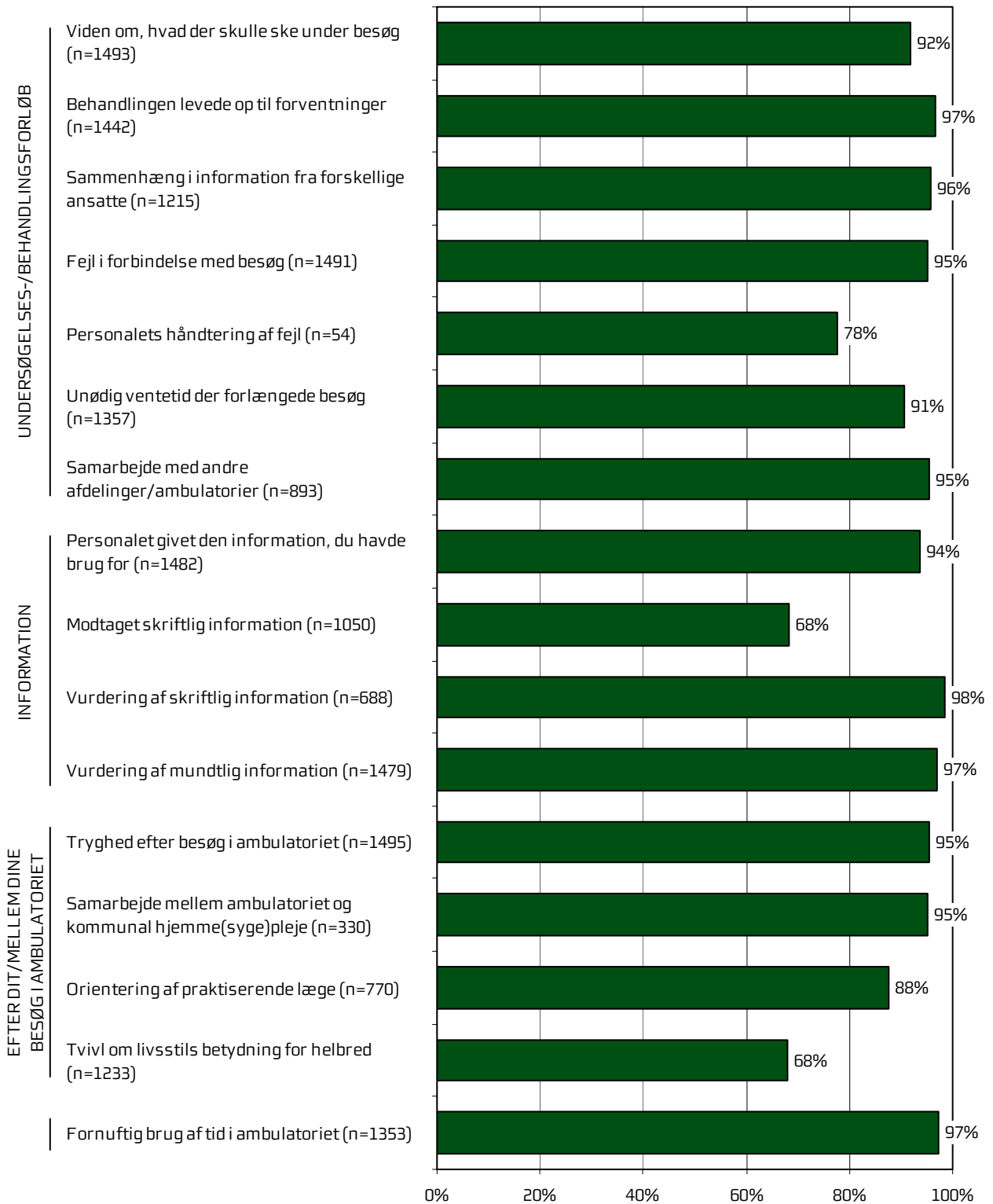
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Medicinsk Afdeling, Holstebro

2009-tallet er for: Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Medicinsk Afdeling, Holstebro

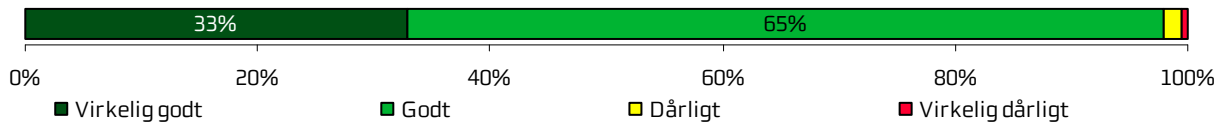
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

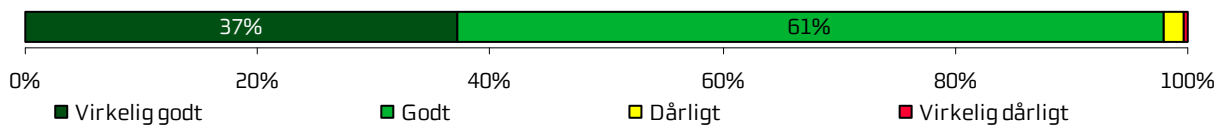
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

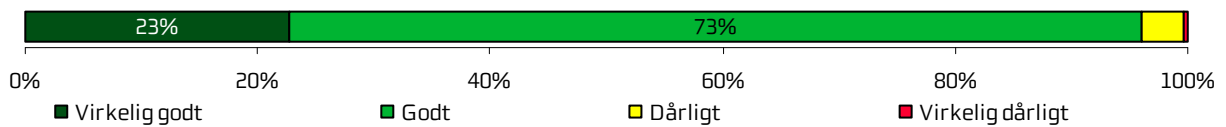
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1370)



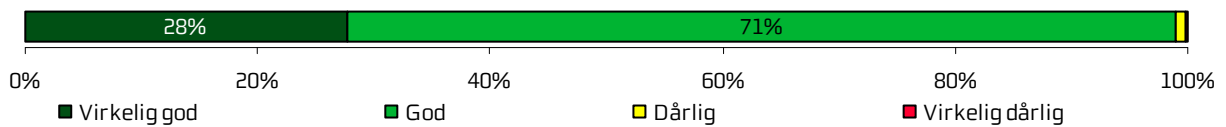
Samlet indtryk af besøg (n=1503)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1500)



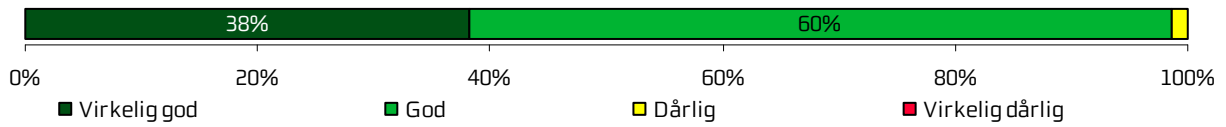
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1482)



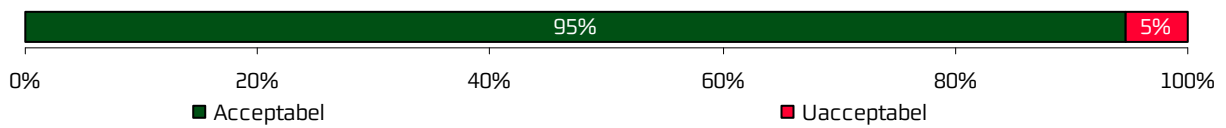
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	96 % *	98 %	92 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 % *	99 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	99 % *	81 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 % *	98 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=1499)



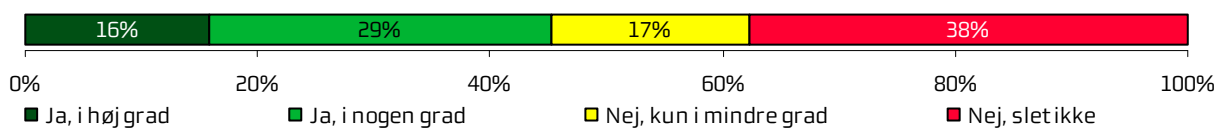
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1137)



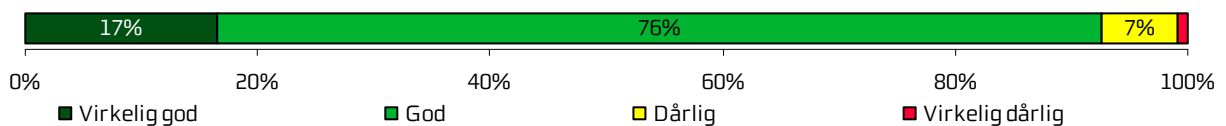
Længde af ventetid i venteværelse (n=1446)



Information om ventetid ved fremmøde (n=845)



Indretningen i venteværelset (n=1474)

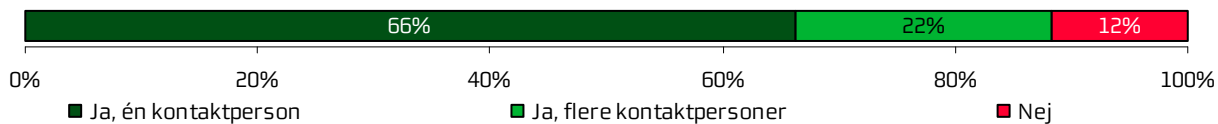




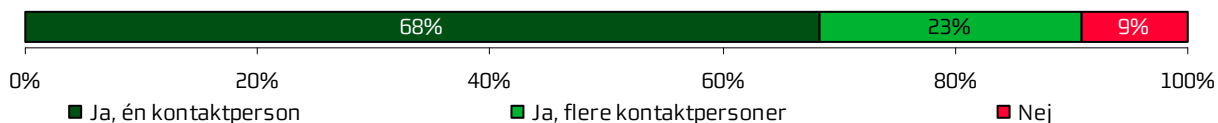
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 % *	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	92 % *	-	97 % *	89 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	45 %	50 %	44 %	45 %	28 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	91 %	85 % *	97 % *	70 % *	85 % *

## Personale

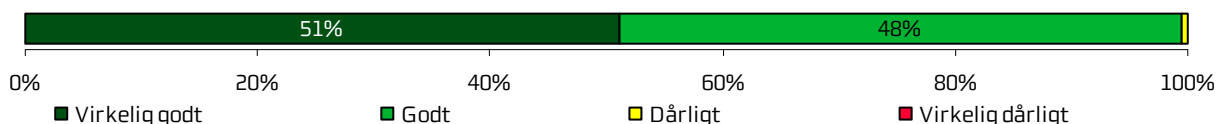
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=700)



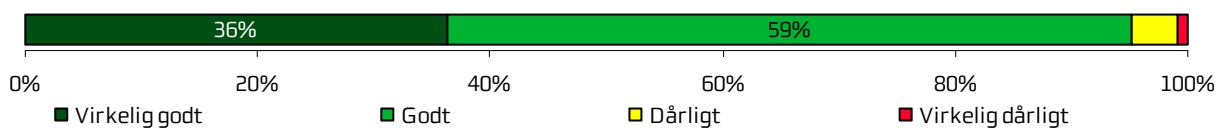
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=323)



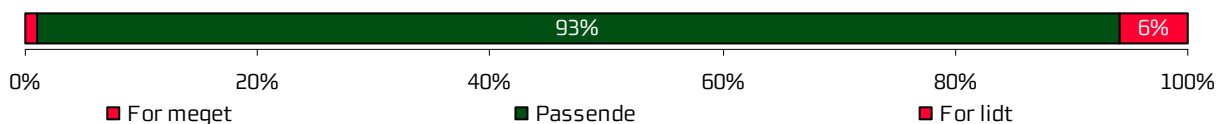
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=281)



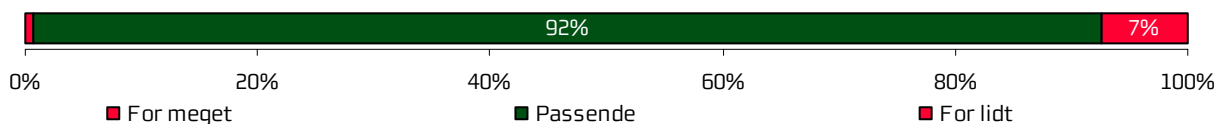
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1358)



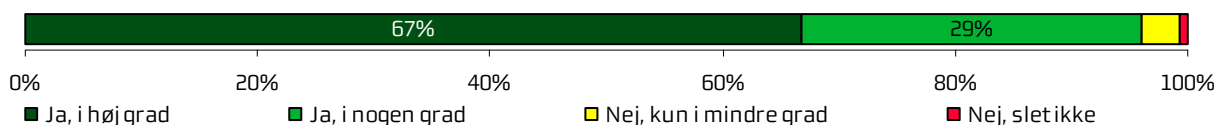
Medinddragelse af patienter (n=1499)



Medinddragelse af pårørende (n=751)



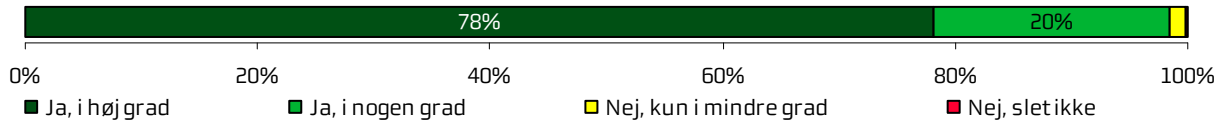
Personalet lyttede med interesse (n=1421)



	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)	88 %	87 %	81 % *	93 %	73 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	88 %	-	95 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 % *	95 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	93 % *	97 %	91 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	93 %	96 % *	92 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	88 % *	96 % *	84 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	98 % *	94 %	96 % *

## Personale (fortsat)

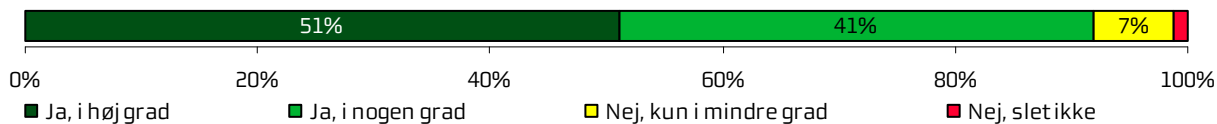
Personalet var gode til deres fag (n=1436)



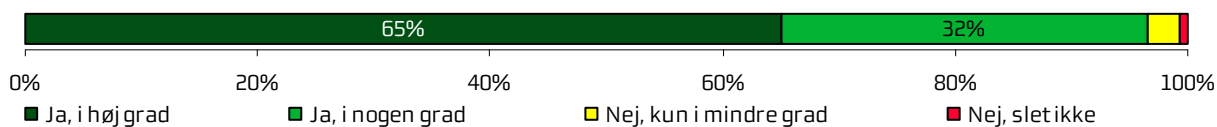
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	99 %	96 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

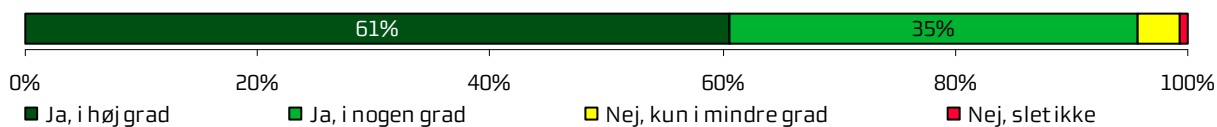
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1493)



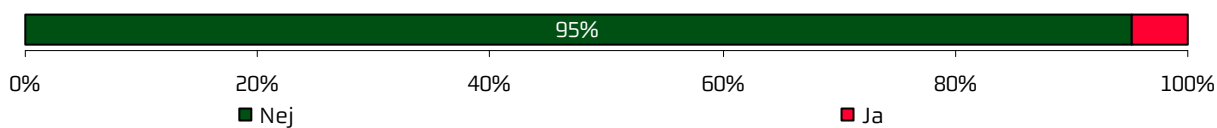
Behandlingen levede op til forventninger (n=1442)



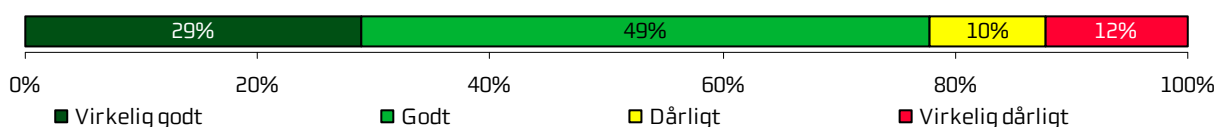
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1215)



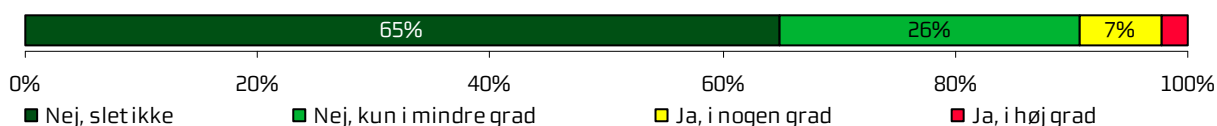
Fejl i forbindelse med besøg (n=1491)



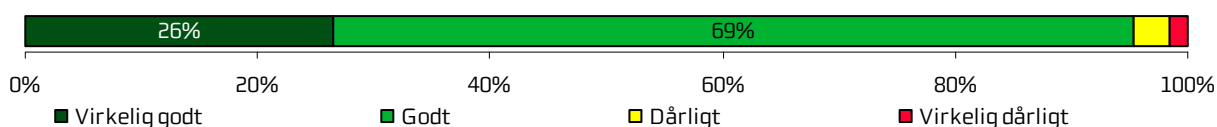
Personalets håndtering af fejl (n=54)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1357)



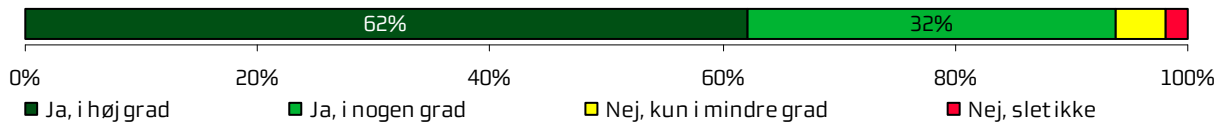
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=893)



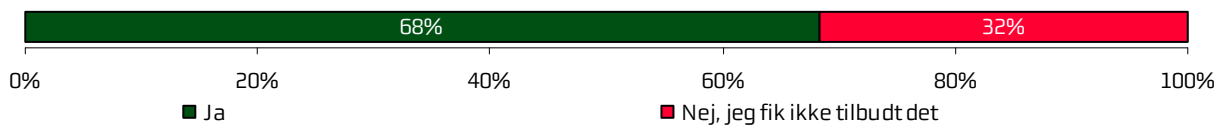
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	93 %	95 % *	79 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	96 %	94 % *	96 %	90 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	97 %	93 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 % *	-	96 %	90 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	80 %	-	91 %	61 %	74 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	87 % *	86 % *	95 % *	84 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	93 % *	98 % *	89 % *	93 % *

## Information

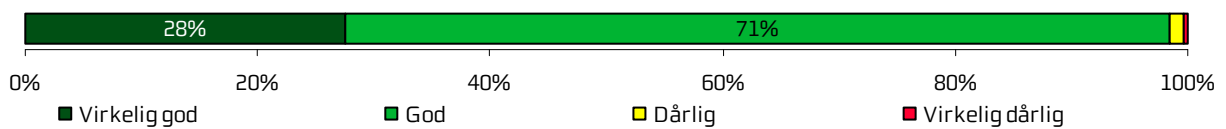
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1482)



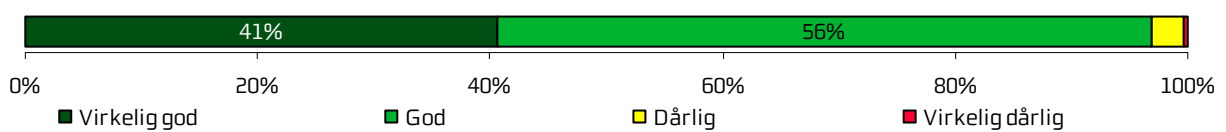
Modtaget skriftlig information (n=1050)



Vurdering af skriftlig information (n=688)



Vurdering af mundtlig information (n=1479)

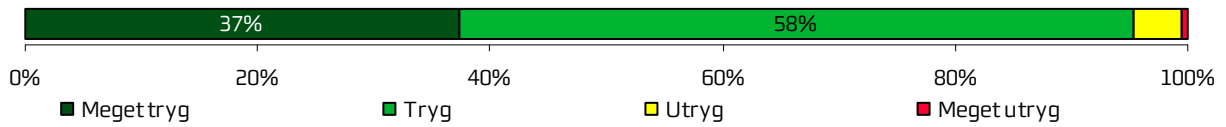




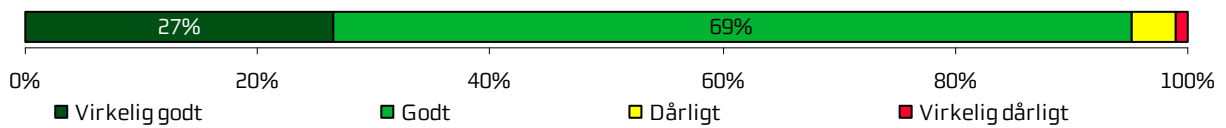
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	97 % *	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	70 %	-	85 % *	60 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 % *	100 % *	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	98 % *	93 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

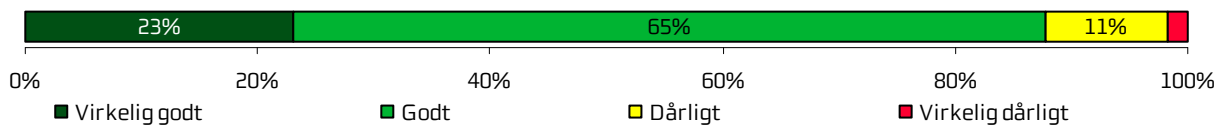
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1495)



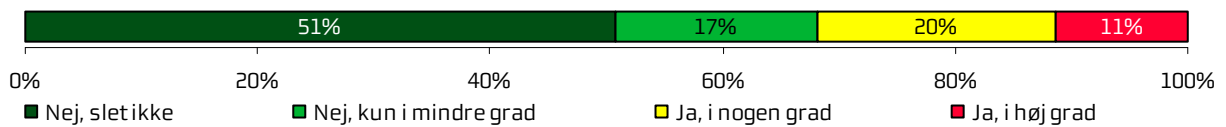
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=330)



Orientering af praktiserende læge (n=770)



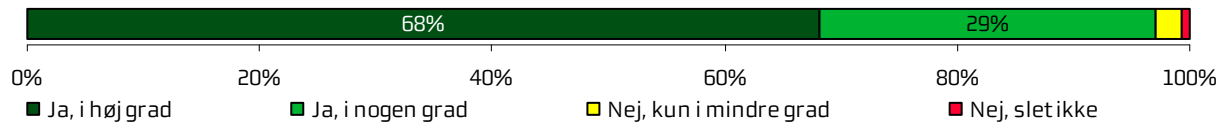
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=1233)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	94 % *	96 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	93 %	94 %	98 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	89 %	87 %	94 % *	72 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	69 %	72 % *	78 % *	71 %	75 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=1353)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	98 %	93 % *	95 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

4. november 2011

Få brevet læst op - ring til: 39 54 99 73

### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<

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. 23. november 2011.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupakema.dk](http://www.lupakema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

#### 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 2011, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12, mandag-fredag fra kl. 9.00-14.00 eller på e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

På forhånd tak for hjælpen!

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. 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 6	
4. 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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. 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"/>
6. 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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

7. 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"/> Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>	



11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>
21. 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"/>

22. 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"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?					

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

### INFORMATION

24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

### EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

29. 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"/>		
30. 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"/>
31. 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"/>	

32. 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"/>
33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?					

## SAMLET INDTRYK

34. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	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"/>
35. 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"/>	
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

8. december 2011

## Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<

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 2011**. 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.loesekema.dk](http://www.loesekema.dk). Hvis din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

### 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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 tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitals-specifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på ni hospitaler, otte ambulatorier og otte sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 22. august-2. oktober 2011 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for

hvert speciale 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 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 18.579 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 67 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 og i 2010 63 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	67%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	51%
Kvinde	49%	49%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	1%	2%
20-39 år	7%	11%
40-59 år	26%	30%
60-79 år	53%	46%
80- år	12%	11%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet og undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende inddragelse af de pårørende, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre oplever således i mindre grad at deres pårørende inddrages i et passende omfang, samt de er mere i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet.

De patienter der har besøgt ambulatoriet flere gange udviser generelt en højere tilfredshed end de der kun har besøgt ambulatoriet en enkelt gang.

Hvor køn, alder og antal ambulatoriebesøg har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for den enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## 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**

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

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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:

<sup>2</sup> 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	1558		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	790		51%	
Kvinde	768		49%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	18		1%	
20-39 år	115		7%	
40-59 år	409		26%	
60-79 år	829		53%	
80- år	187		12%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1417		94%	
Pårørende	87		6%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1470		96%	
Ikke dansk	55		4%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	157		10%	
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	112		7%	
Dialyse Ambulatorium Holstebro	30		2%	
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	265		17%	
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	285		18%	
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	104		7%	
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	151		10%	
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	128		8%	
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	126		8%	
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	200		13%	

**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	33	65	1	1	1370	132
<b>Køn</b>						
Mand	36	63	1	0	711	60
Kvinde	29	68	2	1	659	72
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	6	94	0	0	16	2
20-39 år	24	68	8	0	102	9
40-59 år	32	65	1	1	371	32
60-79 år	35	63	1	0	729	74
80- år	30	69	0	1	152	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	64	2	1	1262	122
Pårørende	25	75	0	0	81	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	65	2	1	1308	129
Ikke dansk	27	73	0	0	51	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	27	69	4	0	139	14
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	32	67	1	0	104	7
Dialyse Ambulatorium Holstebro	17	83	0	0	23	3
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	53	47	0	0	241	18
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	32	65	1	2	243	28
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	29	71	0	0	91	7
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	21	74	5	0	131	17
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	24	73	3	0	109	13
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	39	60	1	0	116	8
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	27	70	3	0	173	17

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	61	2	0	1503
<b>Køn</b>					
Mand	40	58	1	0	769
Kvinde	34	64	2	0	734
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	16	84	0	0	18
20-39 år	27	67	6	1	109
40-59 år	36	62	2	1	400
60-79 år	40	58	2	0	806
80- år	32	67	0	0	170
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	61	2	0	1387
Pårørende	30	67	1	1	86
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	2	0	1440
Ikke dansk	30	69	2	0	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	30	64	5	0	152
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	36	63	0	1	111
Dialyse Ambulatorium Holstebro	26	74	0	0	27
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	60	38	1	0	260
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	35	62	2	0	271
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	40	59	1	0	99
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	24	72	3	1	145
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	27	69	2	1	121
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	40	59	2	0	123
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	30	69	1	1	194



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	73	4	0	1500
<b>Køn</b>					
Mand	23	74	3	0	762
Kvinde	23	72	5	0	738
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	5	79	16	0	18
20-39 år	17	73	8	3	111
40-59 år	20	73	6	0	398
60-79 år	23	74	3	0	802
80- år	29	71	0	0	171
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	73	4	0	1386
Pårørende	23	76	1	0	83
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	73	4	0	1435
Ikke dansk	22	74	1	3	55
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	8	72	19	0	149
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	20	78	2	0	111
Dialyse Ambulatorium Holstebro	32	64	4	0	25
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	42	56	1	1	261
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	21	77	1	0	270
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	11	83	6	0	99
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	17	76	6	1	144
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	18	79	3	1	120
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	36	62	1	1	125
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	17	81	2	0	196

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	71	1	0	1482
<b>Køn</b>					
Mand	28	71	0	0	758
Kvinde	27	71	1	0	724
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	63	0	0	18
20-39 år	34	62	3	1	110
40-59 år	25	74	1	0	392
60-79 år	27	72	1	0	793
80- år	33	66	1	0	169
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	72	1	0	1366
Pårørende	32	66	2	0	84
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	72	1	0	1416
Ikke dansk	38	58	1	3	55
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	23	75	2	0	147
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	27	72	1	0	109
Dialyse Ambulatorium Holstebro	35	62	4	0	26
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	48	52	0	0	262
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	22	78	1	0	267
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	21	78	1	0	99
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	19	80	1	0	140
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	28	70	2	0	117
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	37	62	1	1	125
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	22	78	0	0	190

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	60	1	0	1499
<b>Køn</b>					
Mand	41	58	1	0	766
Kvinde	35	63	2	0	733
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	9	91	0	0	18
20-39 år	26	73	2	0	110
40-59 år	32	65	3	0	397
60-79 år	41	58	1	0	807
80- år	50	50	0	0	167
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	60	1	0	1378
Pårørende	33	65	2	0	87
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	1	0	1432
Ikke dansk	38	59	3	0	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	24	72	4	0	151
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	38	60	2	0	110
Dialyse Ambulatorium Holstebro	43	57	0	0	28
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	70	30	0	0	256
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	36	63	1	0	273
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	40	59	1	0	98
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	22	78	1	0	148
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	37	61	2	0	121
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	39	60	1	0	120
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	24	73	3	0	194

Tabel 12. 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	95	5	1137	372
<b>Køn</b>				
Mand	96	4	574	195
Kvinde	94	6	563	177
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	89	11	18	0
20-39 år	84	16	92	17
40-59 år	93	7	302	98
60-79 år	97	3	584	223
80- år	96	4	141	34
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	94	6	1044	342
Pårørende	97	3	71	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95	5	1082	355
Ikke dansk	84	16	43	12
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	89	11	130	22
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	92	8	92	19
Dialyse Ambulatorium Holstebro	100	0	19	9
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	96	4	202	54
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	97	3	187	85
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	96	4	68	35
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	86	14	125	23
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	94	6	96	25
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	95	5	99	25
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	98	2	119	75

**Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	46	14	3	1446	34
<b>Køn</b>						
Mand	39	46	13	3	741	17
Kvinde	35	46	15	4	705	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	12	70	18	0	16	1
20-39 år	23	51	19	6	104	4
40-59 år	37	48	12	3	387	6
60-79 år	39	44	14	3	777	15
80- år	37	47	14	2	162	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	37	46	13	3	1328	31
Pårørende	36	48	14	2	84	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	37	46	13	3	1375	33
Ikke dansk	28	43	21	8	55	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	23	59	16	3	146	3
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	25	61	12	2	108	2
Dialyse Ambulatorium Holstebro	52	36	12	0	25	2
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	31	37	28	4	238	9
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	43	44	10	3	258	6
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	49	42	8	0	99	1
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	21	44	22	12	147	1
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	32	53	11	4	113	7
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	29	53	16	3	120	2
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	55	43	2	0	192	1

Tabel 14. 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	16	29	17	38	845	113
<b>Køn</b>						
Mand	18	32	18	33	430	54
Kvinde	14	27	16	43	415	59
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	8	31	61	12	4
20-39 år	15	20	21	45	74	10
40-59 år	14	28	14	45	222	31
60-79 år	14	34	18	35	438	55
80- år	29	24	18	29	99	13
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	30	17	38	782	103
Pårørende	14	28	24	33	47	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	29	17	38	800	109
Ikke dansk	20	44	15	21	35	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	7	15	16	62	101	16
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	8	24	19	49	75	6
Dialyse Ambulatorium Holstebro	31	38	23	8	13	2
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	27	30	12	31	156	16
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	17	33	18	32	128	23
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	10	53	6	31	49	3
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	13	26	23	38	102	14
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	21	28	23	28	71	13
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	16	25	22	37	76	10
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	9	24	14	53	74	10

**Tabel 15. 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	17	76	7	1	1474	34
<b>Køn</b>						
Mand	17	77	5	1	746	17
Kvinde	16	75	8	1	728	17
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	95	5	0	18	0
20-39 år	13	71	12	4	111	2
40-59 år	13	73	13	2	391	10
60-79 år	17	78	4	0	785	16
80- år	25	74	0	1	169	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	16	76	7	1	1359	30
Pårørende	16	82	1	1	81	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	76	7	1	1407	32
Ikke dansk	21	72	5	3	51	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	4	64	29	3	150	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	12	85	2	1	110	2
Dialyse Ambulatorium Holstebro	28	64	8	0	25	2
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	32	64	3	1	262	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	15	83	2	0	253	12
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	9	81	9	0	95	4
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	11	77	10	1	144	3
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	10	77	10	3	116	7
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	28	67	3	1	123	1
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	11	83	5	2	196	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 to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	66	22	12	700
<b>Køn</b>				
Mand	69	21	10	375
Kvinde	62	24	14	325
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	61	22	17	51
40-59 år	60	29	11	180
60-79 år	68	19	13	385
80- år	76	20	5	80
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	66	22	12	637
Pårørende	64	20	16	45
<b>Modersmål</b>				
Dansk	67	21	12	672
Ikke dansk	38	48	15	21
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	60	10	30	40
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	75	18	8	51
Dialyse Ambulatorium Holstebro	50	43	7	28
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	69	26	5	188
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	59	23	18	82
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	59	29	12	41
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	54	29	18	28
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	67	18	15	55
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	76	19	5	75
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	75	11	14	112



**Tabel 17. 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	68	23	9	323
<b>Køn</b>				
Mand	71	21	7	181
Kvinde	64	24	12	142
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	2
20-39 år	76	14	10	22
40-59 år	60	33	7	75
60-79 år	69	19	12	187
80- år	77	23	0	37
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	22	10	286
Pårørende	63	31	6	24
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	22	9	313
Ikke dansk	31	59	10	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	73	13	13	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	89	11	0	9
Dialyse Ambulatorium Holstebro	50	43	7	28
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	71	27	2	92
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	53	29	18	38
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	67	17	17	12
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	-	-	-	3
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	77	15	8	26
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	88	9	3	32
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	74	13	13	68

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	48	1	0	281	7
<b>Køn</b>						
Mand	54	46	0	0	162	4
Kvinde	47	52	1	0	119	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	50	50	0	0	19	0
40-59 år	57	43	0	0	68	2
60-79 år	50	49	1	0	156	5
80- år	49	51	0	0	36	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	49	1	0	250	5
Pårørende	44	56	0	0	18	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	48	1	0	272	7
Ikke dansk	47	53	0	0	7	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	46	54	0	0	13	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	44	56	0	0	9	0
Dialyse Ambulatorium Holstebro	29	71	0	0	24	2
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	73	25	2	0	85	1
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	48	52	0	0	29	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	50	50	0	0	10	0
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	-	-	-	-	3	0
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	33	67	0	0	24	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	53	47	0	0	30	1
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	46	54	0	0	54	3

**Tabel 19. 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	36	59	4	1	1358	144
<b>Køn</b>						
Mand	39	57	4	1	713	56
Kvinde	33	61	4	1	645	88
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	73	6	0	17	1
20-39 år	25	59	14	3	101	9
40-59 år	31	64	5	0	367	33
60-79 år	40	57	3	1	717	86
80- år	39	59	1	0	156	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	59	4	1	1246	134
Pårørende	33	64	3	0	78	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	59	4	1	1295	137
Ikke dansk	31	62	8	0	51	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	37	58	5	0	130	19
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	38	59	3	0	106	4
Dialyse Ambulatorium Holstebro	29	63	8	0	24	3
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	54	45	1	0	243	15
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	34	61	3	2	236	37
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	38	58	5	0	88	12
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	20	70	8	1	134	15
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	38	55	6	1	110	10
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	33	64	3	0	108	15
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	32	63	4	1	179	14

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	1499
<b>Køn</b>				
Mand	1	94	5	765
Kvinde	1	92	7	734
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	95	5	18
20-39 år	3	87	10	112
40-59 år	2	93	5	400
60-79 år	0	93	6	803
80- år	2	94	4	166
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	93	6	1382
Pårørende	0	93	7	85
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	93	6	1431
Ikke dansk	10	87	3	55
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	1	95	4	150
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	1	95	5	110
Dialyse Ambulatorium Holstebro	4	85	12	26
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	0	97	3	252
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	1	92	8	273
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	0	97	3	99
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	3	87	10	148
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	3	88	8	121
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	1	94	5	124
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	1	94	5	196

**Tabel 21. 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	92	7	751	751
<b>Køn</b>					
Mand	0	93	6	441	328
Kvinde	1	90	9	310	423
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	92	8	12	6
20-39 år	3	88	9	56	57
40-59 år	0	95	5	160	243
60-79 år	1	92	7	419	385
80- år	0	91	9	104	60
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	92	7	653	729
Pårørende	0	92	8	75	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	712	724
Ikke dansk	5	95	0	31	22
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	0	88	12	75	78
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	2	90	7	42	69
Dialyse Ambulatorium Holstebro	0	77	23	22	4
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	0	98	2	167	90
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	1	90	9	144	125
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	0	98	2	49	52
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	2	91	8	64	85
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	3	90	6	63	57
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	0	97	3	60	63
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	0	88	12	65	128

Tabel 22. 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	67	29	3	1	1421	85
<b>Køn</b>						
Mand	70	26	3	1	726	45
Kvinde	62	33	4	1	695	40
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	28	11	0	17	1
20-39 år	58	34	7	1	110	2
40-59 år	69	26	4	1	383	18
60-79 år	67	30	3	1	752	56
80- år	65	32	3	0	159	8
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	29	3	1	1312	76
Pårørende	62	35	2	1	79	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	67	29	3	1	1360	78
Ikke dansk	64	34	2	0	48	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	59	36	5	1	140	14
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	77	21	1	1	107	5
Dialyse Ambulatorium Holstebro	70	26	4	0	23	2
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	77	22	1	0	246	10
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	63	34	1	2	252	18
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	69	26	5	0	99	3
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	54	39	7	0	139	10
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	69	29	3	0	112	8
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	76	18	6	0	117	5
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	60	35	5	1	186	10

**Tabel 23. 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	78	20	1	0	1436	81
<b>Køn</b>						
Mand	81	17	1	0	743	30
Kvinde	74	24	2	0	693	51
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	84	16	0	0	18	0
20-39 år	61	29	10	0	110	3
40-59 år	76	22	1	0	387	15
60-79 år	80	19	1	0	755	57
80- år	84	16	1	0	166	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	78	20	1	0	1325	71
Pårørende	77	22	1	0	81	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	79	20	1	0	1371	77
Ikke dansk	62	31	7	0	52	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	70	26	4	0	142	10
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	86	14	1	0	111	0
Dialyse Ambulatorium Holstebro	83	13	4	0	24	2
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	87	12	0	0	250	10
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	77	21	1	0	257	18
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	77	21	2	0	96	6
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	72	27	1	0	142	8
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	75	25	1	0	114	7
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	81	17	2	0	115	8
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	74	25	1	0	185	12

Tabel 24. 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	51	41	7	1	1493	21
<b>Køn</b>						
Mand	52	41	6	1	761	11
Kvinde	50	41	8	1	732	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	57	16	0	18	0
20-39 år	51	37	10	2	111	2
40-59 år	45	48	7	1	400	3
60-79 år	55	39	5	1	796	12
80- år	49	34	15	2	168	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	41	7	1	1374	18
Pårørende	52	39	7	2	86	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	41	7	1	1426	19
Ikke dansk	55	40	2	3	53	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	44	47	6	3	149	5
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	54	40	5	2	111	1
Dialyse Ambulatorium Holstebro	36	64	0	0	25	1
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	75	23	2	0	257	4
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	49	39	10	1	269	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	36	54	8	2	100	2
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	47	43	6	4	151	0
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	44	44	11	2	119	2
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	60	33	7	0	120	2
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	44	52	4	1	192	2



**Tabel 25. 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	65	32	3	1	1442	66
<b>Køn</b>						
Mand	68	29	2	0	743	29
Kvinde	62	35	3	1	699	37
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	36	0	0	16	2
20-39 år	56	34	9	1	108	4
40-59 år	60	37	2	1	387	14
60-79 år	68	29	2	1	768	37
80- år	67	30	2	1	163	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	32	3	1	1328	59
Pårørende	65	34	1	0	83	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	3	1	1378	64
Ikke dansk	55	45	0	0	50	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	48	44	7	1	147	6
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	70	30	0	1	105	5
Dialyse Ambulatorium Holstebro	50	41	9	0	22	4
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	79	20	1	0	247	11
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	67	30	2	1	257	14
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	59	39	1	1	100	3
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	64	28	8	1	140	8
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	61	34	5	0	114	8
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	73	26	1	0	119	4
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	57	40	2	1	191	3

Tabel 26. 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	61	35	4	1	1215	252
<b>Køn</b>						
Mand	63	34	3	0	648	111
Kvinde	58	37	5	1	567	141
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	52	48	0	0	16	2
20-39 år	53	37	11	0	92	20
40-59 år	59	37	4	0	317	74
60-79 år	62	34	3	1	649	134
80- år	61	37	2	0	141	22
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	60	36	4	0	1115	235
Pårørende	66	27	6	1	74	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	35	3	1	1160	243
Ikke dansk	54	38	8	0	44	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	50	45	5	0	100	51
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	57	40	2	1	90	20
Dialyse Ambulatorium Holstebro	40	44	12	4	25	0
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	74	25	1	0	240	10
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	61	34	4	1	220	44
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	54	44	3	0	78	17
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	58	37	4	0	113	33
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	51	41	7	1	103	17
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	71	25	4	0	105	17
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	52	45	2	1	141	43

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	95	5	1491
<b>Køn</b>			
Mand	96	4	759
Kvinde	95	5	732
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	89	11	18
20-39 år	92	8	113
40-59 år	95	5	401
60-79 år	95	5	792
80- år	98	2	167
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	95	5	1377
Pårørende	93	7	82
<b>Modersmål</b>			
Dansk	95	5	1423
Ikke dansk	91	9	55
<b>Afsnitsnavn</b>			
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	93	7	150
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	98	2	109
Dialyse Ambulatorium Holstebro	96	4	24
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	96	4	255
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	95	5	267
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	91	9	102
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	95	5	148
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	93	7	120
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	99	1	121
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	97	3	195

Tabel 28. 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	29	49	10	12	54	7
<b>Køn</b>						
Mand	23	51	9	17	28	1
Kvinde	35	47	11	8	26	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	2	0
20-39 år	39	61	0	0	7	0
40-59 år	17	56	15	11	22	1
60-79 år	31	40	10	19	21	5
80- år	-	-	-	-	2	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	51	12	11	46	6
Pårørende	54	46	0	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	50	11	13	49	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	13	63	25	0	8	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	-	-	-	-	1	1
Dialyse Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	1	0
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	40	50	0	10	10	0
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	25	50	13	13	8	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	38	50	0	13	8	0
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	17	33	33	17	6	1
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	43	43	14	0	7	1
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	1	0
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	4	1

**Tabel 29. 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	65	26	7	2	1357	102
<b>Køn</b>						
Mand	66	25	7	2	703	47
Kvinde	64	27	7	2	654	55
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	66	23	6	6	16	2
20-39 år	55	26	12	7	104	7
40-59 år	69	24	6	1	372	20
60-79 år	66	25	7	2	717	56
80- år	56	33	7	3	148	17
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	26	7	2	1254	92
Pårørende	62	31	6	2	75	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	26	7	2	1296	95
Ikke dansk	56	26	10	8	49	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	66	23	8	3	133	13
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	70	18	9	3	103	6
Dialyse Ambulatorium Holstebro	50	33	17	0	24	1
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	56	31	10	3	223	22
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	68	24	6	2	242	18
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	74	20	5	1	95	5
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	65	24	7	4	130	13
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	49	38	10	4	112	9
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	60	32	7	1	112	7
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	73	22	3	1	183	8

**Tabel 30. 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	26	69	3	2	893	317
<b>Køn</b>						
Mand	30	67	3	1	479	145
Kvinde	22	72	4	2	414	172
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	92	0	0	12	4
20-39 år	22	66	8	4	69	26
40-59 år	25	69	3	3	241	93
60-79 år	27	69	3	1	470	167
80- år	30	68	2	0	101	27
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	69	3	2	811	303
Pårørende	24	76	0	0	60	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	69	3	2	843	305
Ikke dansk	28	66	6	0	40	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	23	74	4	0	80	35
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	20	79	1	0	70	21
Dialyse Ambulatorium Holstebro	32	64	5	0	22	0
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	39	59	1	1	180	27
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	26	68	3	3	150	62
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	30	68	2	0	60	25
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	19	70	8	2	83	37
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	17	77	6	0	86	20
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	30	66	1	3	71	31
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	15	77	7	1	91	59

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	32	4	2	1482
<b>Køn</b>					
Mand	66	30	2	2	764
Kvinde	58	34	6	2	718
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	37	5	0	18
20-39 år	48	39	12	1	112
40-59 år	55	39	5	2	396
60-79 år	67	28	2	2	790
80- år	62	29	7	1	166
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	63	31	4	2	1367
Pårørende	50	46	3	1	84
<b>Modersmål</b>					
Dansk	62	32	4	2	1415
Ikke dansk	60	32	6	1	54
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	51	40	5	5	149
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	62	34	1	3	111
Dialyse Ambulatorium Holstebro	50	38	4	8	26
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	76	21	2	1	253
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	63	31	4	2	264
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	64	31	5	0	100
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	56	36	5	3	146
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	55	37	8	1	117
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	63	31	5	2	123
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	59	34	6	1	193

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	1050	412
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	539	213
Kvinde	62	38	511	199
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	64	36	13	5
20-39 år	56	44	91	20
40-59 år	69	31	285	110
60-79 år	72	28	542	236
80- år	57	43	119	41
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	69	31	960	387
Pårørende	62	38	68	16
<b>Modersmål</b>				
Dansk	68	32	998	398
Ikke dansk	76	24	44	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	69	31	103	49
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	81	19	74	35
Dialyse Ambulatorium Holstebro	95	5	19	6
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	74	26	174	75
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	71	29	193	72
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	69	31	74	22
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	65	35	111	32
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	61	39	88	29
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	51	49	74	45
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	63	37	140	47



**Tabel 33. 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	28	71	1	0	688	8
<b>Køn</b>						
Mand	26	73	1	0	380	5
Kvinde	30	68	1	0	308	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	49	51	0	0	7	0
20-39 år	27	70	3	0	49	1
40-59 år	24	76	0	0	194	3
60-79 år	30	68	2	1	373	3
80- år	24	76	0	0	65	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	71	1	0	634	7
Pårørende	32	68	0	0	40	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	1	0	653	7
Ikke dansk	32	68	0	0	30	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	25	74	0	1	69	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	26	74	0	0	57	1
Dialyse Ambulatorium Holstebro	12	88	0	0	17	1
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	37	60	2	0	123	2
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	22	75	1	1	134	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	31	67	2	0	48	1
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	30	70	0	0	69	0
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	34	64	2	0	50	2
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	32	68	0	0	37	0
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	25	74	1	0	84	0

Tabel 34. 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	41	56	3	0	1479
<b>Køn</b>					
Mand	44	54	2	0	760
Kvinde	37	59	4	0	719
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	20	80	0	0	18
20-39 år	32	62	5	1	109
40-59 år	38	60	2	0	395
60-79 år	43	53	3	0	790
80- år	42	57	1	0	167
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	56	3	0	1364
Pårørende	30	66	3	0	83
<b>Modersmål</b>					
Dansk	41	56	3	0	1415
Ikke dansk	40	59	1	0	54
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	34	64	2	0	146
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	48	48	2	2	112
Dialyse Ambulatorium Holstebro	27	65	4	4	26
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	57	42	1	0	257
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	37	59	4	0	265
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	49	47	3	0	97
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	31	66	3	1	144
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	34	63	3	0	119
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	40	57	2	0	121
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	39	58	2	1	192

**Tabel 35. 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	37	58	4	1	1495
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	3	0	766
Kvinde	34	59	6	1	729
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	68	0	0	18
20-39 år	42	51	7	0	110
40-59 år	41	53	5	1	395
60-79 år	36	61	3	0	803
80- år	35	59	5	1	169
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	58	4	1	1378
Pårørende	26	67	7	1	86
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	58	4	0	1430
Ikke dansk	28	65	7	0	52
<b>Afsnitsnavn</b>					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	40	54	5	1	152
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	45	53	1	1	111
Dialyse Ambulatorium Holstebro	23	65	12	0	26
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	47	52	1	0	255
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	34	60	4	1	268
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	42	52	6	0	99
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	35	58	7	0	149
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	27	65	8	0	119
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	41	57	2	0	123
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	31	66	3	1	193

Tabel 36. 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	69	4	1	330	92	1049
<b>Køn</b>							
Mand	31	63	4	1	192	59	498
Kvinde	19	77	3	1	138	33	551
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	13
20-39 år	39	61	0	0	25	4	82
40-59 år	20	76	3	1	57	21	317
60-79 år	27	66	7	1	165	50	566
80- år	28	70	0	2	79	17	71
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	24	72	4	1	273	88	997
Pårørende	37	53	6	3	43	3	35
<b>Modersmål</b>							
Dansk	26	69	4	1	302	87	1018
Ikke dansk	29	68	3	0	22	5	25
<b>Afsnitsnavn</b>							
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	21	69	7	3	29	9	114
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	39	57	4	0	28	6	74
Dialyse Ambulatorium Holstebro	33	67	0	0	12	1	13
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	21	77	2	0	52	14	184
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	25	69	5	2	65	21	183
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	22	78	0	0	27	6	66
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	41	59	0	0	29	9	101
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	25	66	9	0	32	8	78
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	32	61	4	4	28	8	85
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	18	75	7	0	28	10	151

**Tabel 37. 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	23	65	11	2	770	726
<b>Køn</b>						
Mand	23	65	10	2	411	355
Kvinde	23	64	11	2	359	371
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	0	51	36	13	7	11
20-39 år	19	55	18	8	61	51
40-59 år	18	65	14	2	168	232
60-79 år	24	67	9	1	424	375
80- år	31	61	8	0	110	57
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	64	11	2	694	683
Pårørende	24	65	10	1	55	31
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	64	11	2	723	706
Ikke dansk	32	62	6	0	37	17
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	23	67	6	5	66	87
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	26	67	7	0	61	48
Dialyse Ambulatorium Holstebro	6	63	31	0	16	10
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	32	62	6	0	161	98
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	25	66	9	1	141	128
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	23	60	14	2	43	56
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	18	61	18	4	74	74
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	16	71	10	3	62	58
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	21	68	9	2	66	57
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	15	59	21	5	80	110

**Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?</b>						
	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	17	20	11	1233	240
<b>Køn</b>						
Mand	48	17	21	13	651	100
Kvinde	54	17	19	9	582	140
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	69	23	0	8	13	4
20-39 år	46	19	26	9	94	16
40-59 år	56	17	20	7	344	51
60-79 år	50	17	20	13	658	136
80- år	46	18	21	15	124	33
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	51	18	20	11	1138	221
Pårørende	45	19	25	11	71	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	18	20	11	1183	226
Ikke dansk	40	11	41	9	41	11
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	57	20	13	10	132	18
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	67	11	12	11	95	13
Dialyse Ambulatorium Holstebro	44	32	16	8	25	1
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	50	15	21	14	204	51
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	56	12	19	13	229	38
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	33	23	27	17	78	18
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	41	23	27	9	106	37
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	47	26	22	5	92	26
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	50	17	21	12	111	9
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	47	20	25	7	161	29

**Tabel 39. 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	68	29	2	1	1353	147
<b>Køn</b>						
Mand	73	25	2	0	697	71
Kvinde	63	33	3	1	656	76
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	51	49	0	0	17	1
20-39 år	56	32	9	2	105	7
40-59 år	65	33	2	0	373	28
60-79 år	71	26	2	1	710	91
80- år	69	29	0	1	148	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	69	28	2	1	1251	131
Pårørende	56	40	2	2	74	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	2	1	1294	140
Ikke dansk	48	41	5	6	49	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	60	37	2	1	134	17
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste	74	23	3	0	104	5
Dialyse Ambulatorium Holstebro	56	40	4	0	25	1
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	72	25	1	1	221	33
Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	71	28	0	1	247	24
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	70	28	2	0	89	11
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	61	35	3	2	130	21
Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.	57	37	5	0	110	12
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	70	25	4	2	106	15
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	69	28	3	0	187	8





## 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





### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Modtagelsen
1	Når man har gået i ambulatoriet i mange år, ved man, at der kommer personale på et tidspunkt, selv om man ikke bliver registreret. Man mærker at nye pt. er usikre.	God
2	Da jeg er "fast kunde" gennem 25 år, går jeg faktisk bare ind og sætter mig.	God
4	Ok.	God
7	Er diabetiker, så er der ca. hver tredje eller fjerde måned!	God
11	Man ved ikke, hvor man skal henvende sig. Gå direkte eller skranken?	Dårlig
12	Vidste ikke, at man skulle henvende sig til sekretæren først. Kunne godt have været skiltet bedre.	God
14	Vi ventede ca. en time. Der blev oplyst, at der var kommet noget akut.	God
15	De var bare helt perfekte.	Virkelig god
19	Super fin!	Virkelig god
20	Lang ventetid.	God
22	Sidde og vente i tre timer, fordi jeg ikke fik at vide, at jeg skulle have blodprøve taget inden.	Dårlig
24	Jeg fik for [år tilbage] sammenfald i ryggen. [Derefter] var jeg til knoglescanning, det var helt galt, fik en tid på sygehuset [flere måneder efter]. Så ringede jeg og sagde, jeg ikke kunne vente. Det hjalp lidt, jeg har nu fået [behandling] i [nogle år].	Virkelig god
25	Synes, at det er godt, at jeg kan sætte mig i venterummet med det samme. Og at jeg ikke skal gå til modtagelsen først og derefter i venterummet. Meget lidt plads. Folk med stol eller i kørestol er der dårlig plads til. Overvægtige kan hurtigt føle sig klemte, eller at vi andre føler os klemte.	God
29	Det varede lidt, inden der var nogen, man kunne henvende sig til, og så stod der mange sygeplejersker og snakkede privat. Det mener jeg er ok, men måske bag lukkede døre.	Dårlig
30	Nogle gange skulle jeg vente mere end 30 minutter, og det er for dårligt.	God
31	Der står henvendelse til sekretær, men hun er der sjældent.	Dårlig
33	Ingen ventetid, godt.	Virkelig god
34	Hun sagde "ok", og det var det, efter at jeg sagde, hvem jeg var.	Intet svar
38	Jeg synes, at man får en meget pæn modtagelse, så jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig god
39	Blev som sædvanligt venligt modtaget.	God
42	To sekretærer samtale i MEGET lang tid i kontoret, og folk stod i lang tid og ventede.	Dårlig
43	Lang ventetid.	God
44	De var venlige og forklarede hvilket venteværelse, vi skulle sidde i (hvilket dog var det forkerte).	God
	<b>ID</b>	<b>Modtagelsen</b>
2	Stemningen er altid god.	Virkelig god

	3	Planmæssig.	God
	6	Ventetiden kan godt vare længe.	God
	7	Jeg bliver altid mødt af en sød og smilende NN.	Virkelig god
	8	Kunne godt være mere venlige og smilende.	God
	9	Da det er de samme personer, som sidder i modtagelsen, og man siger, hvem man er, og bliver derefter henvist til venterummet.	Virkelig god
	10	Altid søde og venlige mennesker bag skranken.	Virkelig god
	14	Som altid.	Virkelig god
	17	God.	God
	18	Venlig modtagelse, følte mig velkommen.	God
	19	Meget langsom og sløv. Som om det ikke er mit problem. Ved godt, at der er to afdelinger, der modtages samme sted.	Dårlig
	20	Det tog lang tid, inden man fik mulighed for at melde sin ankomst (15 minutter cirka).	God
	21	Holstebro/Vestjylland bliver fattigere, når ambulatoriet lukker!	God
	22	Perfekt.	Virkelig god
	25	De er altid flinke og meget venlige.	Virkelig god
	26	Personalet er meget imødekommende, forstående og skaber tryghed hver gang.	Virkelig god
	28	Personalet var venligt.	Virkelig god









**ID Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro**

**Modtagelsen**

	1	Rigtig fin.	God
	4	Jeg er i dialyse [flere] gange om ugen, og her er det en sygeplejerske, der tager imod samt tilkobler mig til dialyse. Og det er altid på en meget positiv og behagelig måde.	Virkelig god
	6	Der blev taget i mod en fra første dag, man kom her. Man blive altid mødt med et smil og spurgt, om man har det godt!	Virkelig god
	9	Altid flinke og dygtige sygeplejersker.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro**

**Modtagelsen**

	2	Synes, det er en fin modtagelse. Folk hilser pænt på én, og der bliver ikke gjort noget særligt ud af det, hvilket man heller ikke har brug for.	God
	3	Får altid dato og tider til næste kontrol.	Virkelig god
	4	Man bliver mødt med et smil og budt velkommen.	Virkelig god
	12	Altid bliver man modtaget med smil og godt humør.	Virkelig god
	15	Ventetiden er kun den tid, det tager at analysere blodprøven.	Virkelig god
	17	Dejligt friskt personale.	Virkelig god
	18	Den var udmærket.	God
	23	Professionel og imødekommende.	Virkelig god

## Bilag 5

	24	Den sygeplejerske jeg kom i kontakt med, var meget venlig, og jeg fik at vide, at fremover ville hun være min kontaktperson. Hun var med til de første samtaler med lægen, og det var jeg glad for, fordi jeg så efter samtalen kunne tale med hende om min situation.	Virkelig god
	27	At dem, der er på én, kender ens navn, og man føler sig velkommen. Og de giver sig tid til at snakke med én.	Virkelig god
	29	Modtagelsen var/er perfekt. Jeg beundre den omsorg, man bliver mødt med. Altid smilende og med til at løfte humøret på trods af omstændighederne.	Virkelig god
	30	Der er altid nogen til at hjælpe en.	Virkelig god
	31	Sygeplejerske og sekretær upåklagelige. Med hensyn til lægerne, så er det forskellige hver gang, så det er svært at svare generelt på.	God
	33	Altid venlig modtagelse.	God
	34	Altid bliver jeg mødt med et smil og et "velkommen".	Virkelig god
	36	Det var en fantastisk rar oplevelse. Jeg anede intet om B12-vitaminmangel, men gik fortrøstningsfuld hjem.	Virkelig god
	39	Jeg har nu gået til kontrol og behandling på ambulatoriet i flere år. Jeg har aldrig mødt en sur mine. Alle viser en venlighed uden lige. Både læger og sygeplejersker.	Virkelig god
	42	Meget venligt, imødekommende personale.	Virkelig god
	44	Man bliver altid taget godt imod. De er meget flinke alle sammen. Det kan ikke være bedre. SUPER.	Virkelig god
	45	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem [mange] år og har altid fået en tilfredsstillende modtagelse.	Virkelig god
	48	Bliver altid mødt med et smil og genkendelse.	God
	49	Utrolig søde og omsorgsfulde sygeplejersker.	Virkelig god
	52	Der er altid en venlig stemning. Selv om der kan være travlt, når man kommer, er der altid tid til et smil og et venligt nik. På et eller andet tidspunkt kommer min sygeplejerske og sætter sig og spørger, hvordan det går. Og der er tid til en snak.	Virkelig god
	54	Det er dejligt at være genkendt og med fornavns nævnelse.	Virkelig god
	55	Altid venlig med et "velkommen hertil".	Virkelig god
	57	Det er rart at mærke man er ventet, og blive præsenteret for sin kontaktsygeplejerske.	Virkelig god
	58	Imødekommenhed. Du bliver mødt med en oplevelse af, at du er et menneske og ikke et nummer. Der er tid til at spørge til "siden sidst".	Virkelig god
	60	Man bliver altid modtaget med et smil og venlighed, alle er så søde og imødekommende.	Virkelig god
	61	Alle er søde og venlige.	Virkelig god
	63	Findes ikke bedre.	Virkelig god
	64	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
	67	Jeg er altid blevet modtaget på bedste vis.	Virkelig god
	69	Da lægen havde fortalt, hvad jeg fejler, spurgte sygeplejersken, om jeg ville have mere information, "den kunne godt virke meget barsk". Jeg fik en udskrift fra sundhed.dk og tog den med hjem. Jeg ville gerne have haft en fra afdelingen til at gennemgå den med mig i stedet for at læse den alene.	God
	70	Føler mig godt tilpas og velkommen. Der er altid tid.	Virkelig god

























- |      |   |              |
|------|---|--------------|
| ✎ 71 | Venlig og imødekommende.  | Virkelig god |
| ✎ 73 | Meget god service.  | Intet svar   |
| ✎ 74 | Meget flinke læger. Og især sygeplejerskerne var enormt flinke.                                       | Virkelig god |
| ✎ 77 | Lang ventetid. En time til halvanden time er meget lang tid!  | God          |
| ✎ 78 | Jeg synes, ingen grund der er til klager.   | God          |
| ✎ 82 | Super godt! Det har været rart og utroligt trygt at have den samme hele tiden! STOR TAK til NN!       | Virkelig god |
| ✎ 84 | Jeg har gået til kontrol [i mange år], og de kender mig godt. Har altid fået en fin behandling.       | Virkelig god |
| ✎ 86 | Altid smil. Mødes oftest med: "Hej, hvordan går det?" Søde og professionelle!                         | Virkelig god |
| ✎ 88 | Behøver ikke præsentere mig, personalet ved hvem jeg er. Det giver en oplevelse af at være velkommen. | Virkelig god |

**ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning**

**Modtagelsen**

- |      |  |              |
|------|--|--------------|
| ✎ 4  | Jeg blev indkaldt på afbud.  | Virkelig god |
| ✎ 5  | [I sommers] blev jeg akut indlagt på et sygehus med hjerteproblemer. [Et par dage senere] blev jeg udskrevet til indlæggelse i Herning. Efter indlæggelse fik jeg overvågning installeret og sygeplejersken sagde, at der kort efter ville komme en fra afdelingen for at tale med mig. Da min mand senere kom til afdelingen var der endnu ikke kommet en sygeplejerske, og min mand søgte at kontakte en sygeplejerske på stuen, men hun sagde, at hun ikke havde noget med mig at gøre og ville endog ikke tage imod en fremstrakt hånd til hilsen fra min mand. Efterfølgende søgte min mand på vagtstuen at få en kontakt, men fik besked på, at det kun ville vare kort tid, før der ville komme en sygeplejerske. Da der var middag, var der ingen, der fortalte mig, hvor jeg kunne få mad. Efter vagtskiftet kontaktede min mand igen vagtstuen, hvor en ansat sagde, at der snart ville komme en for at tale med mig. Da der var gået halvanden time mere gik min mand hen på vagtstuen og rykkede endnu engang. Først [om eftermiddagen] kom der en sygeplejerske, der fortalte, at der var travlhed på afdelingerne. Da jeg skulle udskrives [et par dage senere] gentog det hele sig endnu engang. Der skulle komme en læge for at udskrive mig om formiddagen, men der skulle gå langt hen på eftermiddagen før der kom en. Min mand havde rykket gentagne gange for at få at vide, hvornår jeg kunne udskrives. Først da han på vagtstuen sagde, at nu kørte han hjem med mig, kom der gang i det. [Om eftermiddagen] dukkede en vranten læge op og sagde, der var travlhed på afdelingen, og at han først skulle se til de døende. I det hele taget har opholdet på afdelingen (i modsætning til det første sygehus) givet mig indtryk af, at afdelingen mangler ledelse og struktur. Senere har jeg fået det bekræftet af andre, der har været indlagt i Herning. | Dårlig       |
| ✎ 8  | Meget fin behandling.  | Virkelig god |
| ✎ 9  | Professionel og kompetent.   | God          |
| ✎ 11 | Varm modtagelse af kendt personale (sygeplejerske).  | God          |
| ✎ 12 | Professionel og meget venlig modtagelse.   | Virkelig god |
| ✎ 15 | Jeg kom lidt før min aftale og blev afhentet af sygeplejersken til tiden. (Det er positivt).   | God          |
| ✎ 17 | Det var it-systemet, der var i uorden. Det kan personalet ikke gøre ved.   | God          |
| ✎ 29 | Intern travlhed skyggede for noget af opmærksomheden overfor patienten.  | God          |
| ✎ 33 | Yderst god.  | Virkelig god |
| ✎ 35 | Jeg fik sat hjertebåndoptager på. Hurtig og effektiv ekspedition.  | Intet svar   |
| ✎ 36 | De tog rigtig godt imod mig!   | Virkelig god |
| ✎ 41 | Det var en læge, som var svær at forstå.   | God          |

## Bilag 5

	42	Ved det første besøg havde jeg en tid [om morgenen] og fik en meget positiv opfattelse af ambulatoriet/personalet.	God
	52	Blev akut indlagt. Lå i et døgn på akutafdeling og fik [foretaget diverse undersøgelser]. Havde fået ny hjerteklap [m.m.] [nogle uger inden]. Havde været hjemme, men havde fået infektion. Det var så lungebetændelse, men efter et døgn [kom jeg] på Hjertemedicinsk i [nogle] dage.	God
	53	Jeg ville ønske, at personalet informerede, hvis der var forsinkelse. Har ved selvsyn oplevet, at ældre mennesker har ventet i mange timer uden at blive kontaktet.	God
	54	De tog hånd om det hele.	Virkelig god
	55	Jeg har kun én anke. Jeg ville gerne inden undersøgelsen have vidst, at jeg ville komme til at svede meget. Bortset fra det, var min oplevelse, at de var professionelle, dygtige og vedkommende!	Virkelig god
	56	Blev indlagt akut med ambulanceudrykning.	God
	59	Det er dejligt at komme ind til personale, som smiler, og altid er høflige og positive.	God
	60	Jeg har været rigtig godt tilfreds med behandlingen hele vejen igennem.	Intet svar
	63	Første gang, jeg var der, var der ingen sygeplejerske til stede. Det fandt jeg først ud af efter [et par] timers ventetid. Anden gang var ok.	God
	66	Yderst venlig og hjælpsom modtagelse.	Virkelig god
	69	Jeg har været der to gange. Begge gange har vi først talt med en, når jeg blev kaldt ind [].	Dårlig
	72	Fin modtagelse og svar på mine spørgsmål.	Virkelig god
	77	De vidste, hvad de skulle, og var meget rolige.	Virkelig god
	79	Jeg vil gøre det kort og give ud hele vejen igennem. Mødte kun venlige og omhyggelige mennesker. Tak for det.	Intet svar
	81	Ingen til at modtage. Skulle selv finde en medarbejder og spørge, hvor jeg skulle være. Tror, at jeg var blevet glemt. Derefter lang ventetid, inden jeg selv måtte henvende mig til forskelligt personale, der ikke lige kunne fortælle, hvornår jeg kom til.	Dårlig
	84	Meget flinkt personale.	Virkelig god
	88	Jeg var i tvivl om, hvor jeg skulle gå hen.	God
	90	Indbydende venteværelse.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>		<b>Modtagelsen</b>
	2	Der var ikke personale til at tage imod. Manglende information angående korrekt venteværelse. Sad og ventede i det forkerte, derfor lang ventetid.	Dårlig
	5	Det ville være rart at blive informeret om evt. ventetid. Anede ikke, om jeg skulle vente i længe tid, eller om man "var med".	God
	8	Altid sød og venlig.	Virkelig god
	10	Venlig og imødekommende.	God
	11	Meget fin.	Virkelig god
	12	Jeg havde henvendt mig ved Åben By-arrangement. Da jeg er en gammel bruger ([mange år]) og ikke har været på afdelingen i mange år. Der er i mellemtiden kommet meget nyt. Jeg blev skrevet op, og i løbet af [ca. en uge] havde jeg et brev med en tid en uge senere. Og blev her modtaget rigtig flot. Kompetent modtagelse.	Virkelig god

✎ 19	Fin behandling.	Virkelig god
✎ 22	Jeg [gennemgår] et forløb over [flere] år, så nogle af svarene bærer præg af rutiner.	God
✎ 23	Jeg har været på ambulatoriet i nærheden af, hvor jeg bor, hvilket er dejligt, da jeg sparer tid på transport [i forhold til andre ambulatorier].	God
✎ 25	Meget venligt personale.	Virkelig god
✎ 26	God modtagelse.	Virkelig god

**ID Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium**

**Modtagelsen**










✎ 4	Ventetiden var al for lang!	Dårlig
✎ 5	De var søde alle sammen.	Virkelig god
✎ 6	Jeg har altid fået en god behandling, når jeg har ligget på et sygehus.	God
✎ 10	For mange patienter indkaldt på samme tid. Ikke siddepladser til alle.	God
✎ 11	God.	Virkelig god
✎ 15	Altid søde og smilende mennesker.	Virkelig god
✎ 16	Nu har jeg været der før, men synes ikke den var god, men heller ikke dårlig.	God
✎ 17	Jeg blev modtaget af en dame, som aflæste min nervøsitet, og hjalp mig med at få sat ord på den oplevelse, der ventede.	God
✎ 18	Jeg oplevede, at der var fokus på mine undersøgelser, og at jeg blev højt prioriteret []. Det var et meget fint og hurtigt forløb!	Virkelig god
✎ 19	Er kommet der gennem 20 år.	God
✎ 20	Ringe forståelse for patienters arbejdsmæssige situation - meget ensidig fokus på bivirkninger og behandling.	God
✎ 24	I forbindelse med en levertransplantation for [mange år] siden, hvor efterforløbet var traumatisk, blev jeg modtaget med åbne arme og meget varme og forståelse.	Virkelig god
✎ 33	Jeg er blevet så fortrolig med personalet, at jeg blot henvender mig direkte hos det ansvarlige kontor. Sygeplejerskerne her er altid imødekommende.	God
✎ 37	Det sker, at der kan opstå meget ventetid og personalet kan virke stresset.	God
✎ 39	Det kan være svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig. Og med så mange forskellige venteværelser, er man ofte i tvivl, om man sidder og venter det rigtige sted.	God

**ID Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.**

**Modtagelsen**














✎ 1	Venlig og behagelig betjening.	God
✎ 3	Jeg blev modtaget virkelig godt, fordi lægerne var rigtig søde ved mig.	Intet svar
✎ 6	Altid søde og rare mennesker til at modtage en. Dejligt.	Virkelig god
✎ 7	Jeg havde min tid og kunne se, hvor mange der var. Jeg havde ingen ventetid, men kom også med bus. Der var de, som var før mig, som var utilfredse, men det var på grund af, at de ikke kunne få en parkeringsplads [].	God
✎ 9	Helt i orden.	God
✎ 14	Det var en god oplevelse.	Virkelig god
✎ 20	Virkelig fantastisk. Som om, de i dagevis havde ventet på dig.	Virkelig god

## Bilag 5

	21	Kom ambulat.	God
	22	Den er acceptabel, da det jo ikke er en egentlig receptionist, men set i lyset af besparelser etc., så er det helt acceptabelt	Dårlig
	23	Jeg har været til undersøgelse i halvanden time, og har derfor ikke noget at kritisere.	God
	25	Alle gør det meget godt.	Virkelig god
	34	Ved det ikke, da jeg [var] i koma [].	Intet svar
	35	De var ovenud flinke.	Virkelig god
	37	Da tidspunktet, jeg havde fået på Hjerterafdelingen til en cykeltest, blev overskredet med en halv time, fortalte en anden patient i venteværelset mig, at der var opstået et akut problem.	God
	38	En stor tak til ALLE vi var i berøring med under patientens lange sygdomsperiode på to hospitaller.	Intet svar
	40	Da jeg kom og henvendte mig til mødetidspunktet, var der ikke nogen til at tage imod ved sekretærene (kontoret). Ved det næste kontor var der en sygeplejerske, som var i gang med noget andet, men modstræbende slog hun mig op på computeren og fulgte mig til venteværelset.	Dårlig


### **ID Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro**

### **Modtagelsen**






















	1	Venlig og personlig.	God
	3	Meget kold og professionel.	God
	3	Skiltning er tvetydig. Nyremedicinsk Ambulatorium deler skranke med Diabetes. Dermed henvender man sig ofte til den "forkerte".	God
	7	Der er tale om professionel personale, der ved, hvad de skal, og forklarer kort og tydeligt, hvad der ske med patienten.	Virkelig god
	8	Utroligt gode modtagelser og hurtigt opfølgning med blodtryksmåling.	Virkelig god
	9	Venlig modtagelse.	God
	12	Det er lidt forvirrende, da der er to "afdelinger". Det skal måske gøres lidt mere synligt, hvem man skal henvende sig til!	God
	13	Sekretærene er flinke og imødekommende.	God
	14	Imødekommende personale.	God
	18	Sygeplejerskerne er meget søde og hjælpsomme og gode til at svare på de spørgsmål, som jeg havde.	Virkelig god
	24	Bliver behandlet upersonligt ved skranken. Man føler, at man kommer bare for at forstyrre sekretæren.	Dårlig
	29	Lille smule forvirrende efter der er kommet to modtagelser i et. Både diabetes og nyre med.	God
	30	Ok. Det kunne have været bedre, end at de sidder og snakker med hinanden i stedet for at tage sig af besøgende. Der var ikke for meget at lave den dag, jeg var der. [Jeg ventede en times tid].	Intet svar

### **ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro**

### **Modtagelsen**

	1	Jeg har ikke været til kontrol i ambulatoriet siden [foråret]. Et nyt kontrolbesøg var planlagt til [efteråret], men jeg er endnu ikke blevet indkaldt. Jeg har kun besøgt ambulatoriet for at afhente medicin. I denne uge har jeg selv henvendt mig telefonisk for sygeplejefaglig rådgivning.	God
---	---	--	-----



	7	Tonen har forbedret sig væsentligt siden sidste spørgeskema. Selv lægen er begyndt at interessere sig for mig, hvad jeg finder væsentligt, da man jo ikke kan flytte sig på grund af lange ventetider overalt.	God
	9	De er søde/rare og tager godt imod mig.	God
	12	Jeg bliver altid venligt modtaget med et smil.	God
	14	Der var mennesketomt.	Intet svar
	15	Der er som regel ingen bag skranken.	Dårlig
	19	Jeg går direkte til mit behandlingsrum, så jeg har ikke nogen kontakt med modtagelsen.	God
	21	Jeg har aldrig mødt andet end venlige og hjælpsomme mennesker i ambulatoriet.	Virkelig god
	22	Jeg synes, at det ville være god service, hvis kørselsskema blev udleveret, uden at man selv skal huske på det.	God
	23	Får altid et smil fra personalet.	Virkelig god
	24	Flinkt personale.	God
	25	Mindre bemanding end tidligere. Der står tit bare et skilt med en henvisning.	God
	28	Der mangler personale til at modtage patienterne. Jeg har set mange ældre, der ikke kan finde ud af det.	Dårlig
	29	Ingen sekretær. Der gik op til fem minutter, før der kom én at tale med.	Dårlig
	33	Der var intet personale ved min ankomst.	Dårlig
	34	Som noget nyt skal man melde sin ankomst ved at trykke sig ind på en skærm, for mit vedkommende er det ok, men kan se, der er mange der er et problem for, da der er for lidt personale til at hjælpe.	God
	35	Dårlig hjælp, hvis man skal hente medicin. Jeg kommer fra én by og skal hente medicinen i en anden by. Fuldstændig spild af alles tid. I starten kunne vi sammen finde ud af, at jeg afhentede dem på sygehuset i [min hjemby]. Vi (patienterne) kan ikke engang sende en ægtefælle for at hente injektionerne. Der mangler stor imødekommenhed!	Intet svar
	41	Ros til hende ved modtagelsen, som sagtens kunne huske, jeg havde ringet vedrørende medicinudlevering tidligere på ugen. Dejligt, når man bliver husket.	Virkelig god
	42	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, og har altid fået en god behandling.	God
	45	Der var intet personale ved receptionen, så jeg kunne melde min ankomst eller få et skema, som jeg var informeret om skulle udfyldes.	Dårlig
	50	Kontordamen ved skranken skal tit komme fra et andet kontor, efter man har ringet på klokken. Førhen sad der en fast person ved skranken, men det er vel besparelser!	God
	51	O.K.	Virkelig god

## Medicinsk Afdeling

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Fejlhåndtering
3	Jeg skulle snakke med den læge, der skulle operere mig, men det kom jeg ikke til. Da jeg skulle ind og snakke med læge NN, ventede jeg i halvanden time, fordi sygeplejersken havde glemt at lægge mine papirer ud til ham.	Godt
5	Lægen kunne ikke finde mine blodprøvesvar. Han glemte at måle mit blodtryk. Jeg skal have lavet en urinprøve en eller to gange pr. år, og da jeg spurgte, om det ikke snart er tid til det igen, var svaret nej, selvom det er halvandet år siden, jeg sidst har fået det tjekket. Jeg sagde dog, at jeg gerne vil have det tjekket og fik ting med til at tjekke det til næste kontrol.	Intet svar
17	Forrige gang jeg var der, gik jeg ind i et forkert venteværelse med det resultat, at lægen ikke kunne finde mig. Formodentlig mangler der skiltning.	Dårligt
21	Fik tilsendt en forkert tid, så jeg kom for sent.	Virkelig godt
27	Har været koblet på en sygeplejerske siden [sommer], og det var grundet skift af medicin. Det har virket som om, man er tættere på tingene.	Intet svar
28	Efter første besøg i ambulatoriet bliver jeg sendt til røntgen og får taget blodprøver. Efter disse undersøgelser går der lang tid [], uden at jeg hører noget. Jeg ringer selv til ambulatoriet og rykker for svar. Jeg får at vide, at "jeg" nok ligger i en bunke, da lægen har haft ferie og i øvrigt har været meget væk. Efter endnu nogle dage fik jeg en indkaldelse til samtale. Her fik jeg at vide, at jeg havde en knude [].	Dårligt
31	Henvisning til anden behandling.	Godt
42	[Da jeg aflevere prøve i laboratorium], var der ikke sendt papirer videre. Jeg måtte selv informere om prøvernes art med videre. Det skabte usikkerhed hos mig.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
16	Glemte at sende en recept på medicin, så jeg måtte ringe tilbage, da det var vigtigt med insulin.	Godt
	<b>ID Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Der er lang ventetid til undersøgelse. Tilstanden bliver værre, inden du bliver undersøgt.	Intet svar
	<b>ID Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
10	Jeg opdagede, at det ikke var mit cpr-nummer en læge omtalte min sag ud fra. Fejlen blev hurtigt rettet.	Virkelig godt
12	To gange var jeg ikke meldt ind hos dem, der skulle tage blodprøverne.	Virkelig godt
16	Jeg fik telefonisk besked på, at jeg havde []kræft, uden at jeg selv vidste det.	Godt
26	Ikke bestilt tid til en blodprøve. Måtte derfor gå frem og tilbage to gange.	Virkelig godt
31	At det ikke er læger, der har indblik i min sygdom. Akut [betændelse] med indlæggelse i [foråret] på to afdelinger, der gav en alvorlig lungebetændelse og [øvrige lidelser].	Intet svar
39	Jeg har aldrig oplevet fejl i min behandling.	Intet svar
40	De har glemt mig.	Godt
41	Ved [indgreb] skete en fejl, der gjorde, at der blev lavet en rift ved knoglen. Havde nogle problemer flere uger bagefter.	Virkelig godt

- ✎ 48 Forbytning af mine papirer/billeder. Unødig opringning angående ny undersøgelse. Det var ikke mig, der havde fået en knude [] :- (Kunne godt have ønsket mig et "undskyld". Virkelig dårligt
- ✎ 67 Jeg var altid orienteret om, hvad der skulle foregå, og der var altid en god sammenhæng mellem de forskellige [] på ambulatoriet. Intet svar
- ✎ 75 At de ikke vidste, jeg var klar til sprøjten og måtte vente på noget, der tager to minutter for dem. Godt

**ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning**

**Fejlhåndtering**



















- ✎ 18 Jeg kunne ikke vågne af narkosen. Intet svar
- ✎ 22 De [] første gange, jeg var til undersøgelse, synes jeg, at lægen overdrev meget, så jeg tog hjem meget bekymret. Jeg sagde det til de ansatte, da jeg mødte [næste] gang. Intet svar
- ✎ 29 Modstridende oplysning fra kontaktpersonen i ambulatoriet og læge om virkningen af de indsatte stents, og hvordan stentsene ville fungerer på længere sigt. Intet svar
- ✎ 44 Mit doseringsskema var ikke korrekt udfyldt, men jeg ringede bare til kontaktpersonen, da jeg selv er meget opmærksom på medicinen. Godt
- ✎ 45 1. Lægen sad med den FORKERTE journal og betvivlede ud fra det, kun kunne se, at jeg havde fået taget blodprøver, hvilket jeg imidlertid havde. 2. Jeg blev fejlagtigt efterfølgende indkaldt til en risikofyldt undersøgelse, som jeg havde aftalt med lægen, at jeg ikke skulle med til. 3. Fejldiagnose i udskrivningsbrevet til egen læge. Intet svar
- ✎ 54 Vi ved ikke, om det er en fejl, når de ikke ved, om de har fået det hele [af kræften] med, så derfor skal [patienten] derind IGEN. ELLERS ER ALT I ORDEN. Intet svar
- ✎ 62 Sløset blodtryksmåling med misvisende resultat. Virkelig dårligt
- ✎ 64 Jeg fik tre breve med forkert lægehus. Men trods det, at jeg ringede til Herning, og at de beklagede fejlen, kunne det åbenbart IKKE rettes. For i det sidste brev var der inde i brevet et mig ukendt mandsnavn. Intet svar
- ✎ 70 Sagt til mig: Vi kontrollerer [et specifikt parameter], og hvis dette er under [en vis grænse], kan vi standse [behandlingen]. Hvis den er forhøjet, anbefales fortsat [behandling]. Der sendes brev til mig. JEG HAR IKKE MODTAGET BREVET. Kontaktede min praktiserende læge []. [Målet for parameteret] er under [den angivne værdi], ophørt med [behandling] []. Dårligt
- ✎ 78 Brev sendt [flere] måneder efter besøg. Har fået forklaring, at det var pga. opstart. Godt
- ✎ 82 Under mit sidste besøg skulle der sættes tid af til [operation]. Ny sygeplejerske! Hun gav mig tid til ny kontrol om et halvt år. Jeg har fået fjernet [udposning] ved fejl ved [operation]. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- ✎ 85 Det var tilfældige omstændigheder. Der var nedbrud på skærmen, og jeg skulle undersøges [], inden jeg kunne komme for. Det kunne de jo ikke gøre for. Virkelig godt
- ✎ 88 Da jeg skulle have lavet [ultralydsscanning] var der tvivl om mine tal var gemt, og den skærm hvor man skulle følge med virkede ikke. Godt

**ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro**

**Fejlhåndtering**

- ✎ 2 [Tidligere punkter] har jeg udfyldt med den betragtning, at der er tale om sygeplejersker. Mit møde med læge NN kompenserede for den ellers mangelfulde modtagelse samt information. Dog måtte jeg selv rykke for svar på blodprøve. Virkelig godt
- ✎ 3 Jeg blev ikke vejlet. Fik ikke mit blodtryk målt. Fik ikke taget elektrodiagram. Fik ikke taget blodprøver. Virkelig dårligt
- ✎ 9 Fik at vide, at lungerne skulle scannes. Fik en lungemedicinsk undersøgelse. Godt
- ✎ 13 Jeg fik udleveret en [maske]. Masken var [for stor], det bevirkede, at jeg ikke kunne bruge udstyret, da jeg ikke kunne stramme masken ordentlig til. Jeg fik at vide, at jeg endelig bare skulle henvende mig til afdelingen igen, hvis der var problemer, fin service. Det var blot nem-

## Bilag 5

	mere og billigere at få det rigtige udstyr første gang.	
	16 Læge NN havde forladt gangen, og de havde "glemt" mig. Sygeplejersken undskyldte dog hurtigt.	Virkelig godt
	17 I havde "glemt" at sende oplysning til min læge om, hvilke blodprøver der skulle tages. I skrev kun, at der skulle tages en ny blodprøve. Måtte selv ringe og høre om, hvad der så skulle ske efter mit besøg i ambulatoriet.	Godt
	21 Vi "missede" information om medicin. Jeg fik straks en ny tid halvanden måned senere.	Godt
	24 Fik at vide, at jeg havde kræft og fandt senere ud af, at jeg havde en anden sygdom.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	3 Jeg skulle inden [sommer] starte på [] behandling og fik taget blodprøver for at se, om jeg kunne tåle det. Jeg ringede til afdelingen ugen inden jeg skulle på ferie [til udlandet] for at høre, om det så ok ud med blodprøverne. Hende, jeg talte med, sagde, at det var fint. Lige inden vi skulle af sted blev jeg meget syg, men vi kørte alligevel. [Senere på ferien] ringede jeg til afdelingen, hvor de sagde, at jeg skulle stoppe behandlingen, og at lægen ville ringe, når jeg kom hjem. Da han ringede, sagde han, at det var meget tydelig i blodprøven, at jeg ikke kunne tåle [behandlingen]. Så det var ikke en god ferie. Da jeg sagde det til lægen, sagde han bare: "Det kan vi da bare beklage".	Dårligt
	12 Glemte at bestille medicin.	Virkelig godt
	17 Sygeplejersken, der havde lovet at holde mig i hånden, så jeg kunne knuge hendes hånd under undersøgelsen, glemte at få "creme" i hænderne, så jeg kunne ikke knuge hendes hånd. Jeg følte mig "svigtet".	Dårligt
	30 Skulle have undersøgt min [tarm]. Undersøgelsen blev afbrudt efter få sekunder, da det givne lavement åbenbart ikke havde virket tilstrækkeligt. Fik INGEN nærmere forklaring.	Virkelig dårligt
	31 Blodprøvekontrollerne [] var stort set aldrig bestilt i laboratoriet, inden jeg mødte op, og unødigt tid skulle bruges på korrespondance mellem ambulatoriet og laboratoriet. Der blev ligeledes givet forkert information om, hvem der skal udskrive recepter, så egen læge kontaktes unødigt.	Godt
	35 Der var ikke opmærksomhed omkring: 1) Niveauet af mine mangeårige behandling med blodfortynding. []. 2) Ikke fokusering på antibiotikabehandling mod []betændelse. Jeg har [i mange år] haft [problemer]. 3) Oplevede uenighed lægerne imellem, vedrørende indikation for pacemakerbehandling.	Godt
	40 At jeg ikke fik den læge, som jeg havde den aftalte tid med. Derfor er alt begyndt forfra med blodprøver og afføringsprøver. Jeg skal først til [] samtale [i det nye år], men vil forsøge at få den første læge, NN.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	2 Jeg skulle have en CT-scanning og ventede på den forkerte afdeling, fordi ingen havde fortalt mig, hvor jeg skulle være henne.	Godt
	3 Der var ingen fejl. Alt var godt.	Intet svar
	18 En blodprøve, der var for gammel, kunne ikke analyseres.	Godt
	20 Ombytning af navn på patient.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	31 Jeg var blevet lovet, at jeg ville få bedøvelse, så jeg ikke fik ubehagelige oplevelser. Øv.	Dårligt
	37 Teknisk fejl ved måleapparat, men det blev hurtigt udbedret.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	10 Det er svært at vurdere []. Mit indtryk er, at den læge, der pt. er tilstede, LØBER min journal	Intet svar

igennem. Jeg får hver gang at vide, at "det er jo fint". Spørger jeg: "Hvad er fint?", er svaret: "Det varierer jo lidt". Ergo, jeg bliver aldrig klogere på min sygdom, men da jeg har det rimeligt godt, er jeg jo ikke utryg. En bedre information var ønskelig. P.S. Sygeplejerskerne gør en fin indsats, altid venlige.

- |      |   |            |
|------|---|------------|
| ✎ 14 | For første gang i [flere] år kom JEG for sent til aftalen. Personalet var imødekommende og arbejdede for, at kontrollen kunne gennemføres. Og det lykkedes.   | Intet svar |
| ✎ 16 | Ikke fejl som sådan, men tilstødende problemer blev ikke undersøgt eller fulgt op. Kunne have ønsket mig bedre samarbejde, når der er stødt flere ting til, der forværrer min helbredsmæssige tilstand. | Intet svar |
| ✎ 25 | Manglende information til hjemmesygeplejen.   | Intet svar |

**ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro**

**Fejlhåndtering**

- |      |  |                                      |
|------|--|--------------------------------------|
| ✎ 3  | Følte mig som en uartig elev.  | Intet svar                           |
| ✎ 5  | Der gik lang tid før jeg fik diagnosen leddegigt. Først efter tre til fire besøg i ambulatoriet.   | Godt                                 |
| ✎ 28 | Fået udleveret forkerte sprøjter.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 32 | Overdosering af [medicin] på trods af, at jeg oplyste, at jeg får bivirkninger af midlet og gerne vil have alternativ middel. Lægen ordinerede [medicin]. I følge indlæggelsesseddel er den optimale dosis 8langt mindre]. | Virkelig dårligt                     |

**Medicinsk Afdeling****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Mit sidste besøg var en rutinekontrol. Som sagt er det et forløb som har været i [mange år]. Med samme "tovholder" gennem hele forløbet. DET er da flot!	Godt
5	Det er tydeligt, at lægen har travlt og hurtigt skal videre.	Dårligt
10	Efter [mange] års kontrol i ambulatoriet/Medicinsk Afdeling, er der sket et betydelig forbedring de senere år.	Virkelig godt
14	Efter CT-scanningen for knogleskørhed, skulle det bare konstateres, om jeg kunne gå fra [én] behandling til [en anden]. Dette blev godkendt.	Godt
16	Det er rigtig godt, at det er den samme læge hver gang. Det giver tryghed samt personlighed.	Virkelig godt
23	I forbindelse med mine diabeteskontroller har jeg kun kontakt med én person, læge NN. Og det er fint.	Virkelig godt
24	Det er godt med mere viden om SKØRE KNOGLER. Man bliver jo DELVIST INVALID. STOR ROS TIL LÆGE NN [].	Virkelig godt
25	Dog skal det siges, at i denne tid, hvor alt skal være digitalt, bruges tid på indtastning m.m., hvilket virker forstyrrende i samtalen mellem lægen og jeg.	Godt
26	Man har for lidt tid, alt skal gå så stærkt. Lægen kan være ude i et andet sted.	Godt
28	Jeg fik valget mellem en biopsi eller operation. Jeg valgte operation. Lægen kunne ikke fortælle noget om operationen, eller hvor det skulle foregå. Han beroliger mig med, at det kun sjældent er ondartet, hvilket er ok. Der går nu igen mere end 14 dage, uden jeg hører noget. Jeg ringer igen og får at vide, at lægen må have skrevet forkert, og sekretæren mener ikke, det fremgår, at jeg skal opereres. Hun lover at følge op på sagen. Efter yderligere 14 dage ringer jeg igen.	Dårligt
29	Jeg har mest haft med ét sygehus at gøre. Så det var lidt træls at blive sendt til et andet sygehus til afsluttende besøg.	Godt
30	Ikke særlig, fik rigtig god behandling.	Godt
31	Jeg vil gerne påpege, at sygeplejerske NN er den, der har det største overblik og viden omkring diabetes og er virkelig en vigtig person på afdelingen.	Dårligt
33	Diabeteskontrol gennem mange år.	Virkelig godt
38	Jeg synes, den er meget god.	Virkelig godt
39	Virker seriøst og grundigt.	Virkelig godt
41	Ej kontakt til andet personale, kun lægen.	Virkelig godt
44	Lægen havde ikke fået besked om mig og mødte derfor op cirka en halv time senere. Først ventetid hos ham og senere ved blodprøvetagning.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg havde kun kontakt med sekretæren, som var god. Derefter kom jeg til lægen, som var meget tilfreds med den behandling, hun havde iværksat, og det var jeg også. Derfor fortsatte vi i samme spor.	Virkelig godt
3	Ventetid er ofte meget lang. Har ofte gået tilbage og bedt om en ny tid.	Godt
8	Det er en stor fordel, at man kommer til de samme personer (læge og sygeplejerske).	Godt

9 Da det er diabetesambulatoriet, jeg kom i, er det altid den samme sygeplejerske, som jeg taler med i alle de år, jeg er kommet der, og vi taler altid om mine problemer, og hun er god til at vejlede og spørge om det videre forløb. Jeg har lige haft en måler på, som registrerede mit blodsukker i [flere] dage, og så var jeg til samtale med hende [nogle] dage efter, at den var taget af, hvor vi fik en god snak om resultatet og finjusterede mit daglige insulin.

Virkelig godt

16 Føler, at der er tid til mig!

Godt

21 Holstebro/Vestjylland bliver fattigere, når ambulatoriet lukker!

Godt

27 Lægen var ukoncentreret og havde ikke sat sig ind i min sag. Jeg skulle spørge til forskellige ting, som jeg forventede, at han som læge tog op. Han virkede meget uforberedt og ligeglad. Oplevede ikke tiltro til det han sagde angående behandlingen.

Intet svar

28 Gennem tiden har jeg mødt for mange forskellige læger. Nogle gange var de forsinkede pga. andre opgaver. Jeg kunne nogle gange ikke få oplyst hvor lang ventetid, der var. Enkelte gange var lægerne ikke fuldt opdaterede om min journal. Men personalet har altid været venligt og imødekommende. Og den læge, jeg har mødt de sidste gange, er helt orienteret om min situation.

Godt

#### ID Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro

#### Samlet indtryk

1 Ved undersøgelse af min arm tog det [få] minutter fra jeg kom ind til jeg stod ved min bil. Denne tid kunne måske godt være blevet kombineret med min tid i [behandling]. Der er langt fra [patientens hjemby] til Holstebro for [få] minutters undersøgelse.

Godt

4 [Under min behandling] var jeg blevet henvist til en MR-scanning, da man på andet sygehus havde fundet [noget usædvanligt]. Da læge NN kom på tilsyn [], spurgte jeg om, hvad blodprøver og scanning havde vist. Hertil blev der svaret: "Det ser fint ud!". Men ellers ikke nogen uddybende kommentarer. Jeg fik en [operation] [], hvorefter [ét af mine problemer blev løst]. Har det haft indflydelse [på mit andet problem]?

Godt

#### ID Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

#### Samlet indtryk

3 Efter svar fra laboratoriet på blodprøverne var der samtale med lægen om resultat og videre forløb.

Virkelig godt

7 Min kontaktsygeplejerske var på kursus []. Godt, at voksne kvinder vil videreuddanne sig. Alle var dygtige og flinke.

Godt

10 Generelt er jeg godt tilfreds. Dog synes jeg, der er for mange skiftende læger.

Godt

14 Ventede to timer, blev kaldt ind, hvis det kunne gå stærkt, af NN. Skulle så have kemo, hvorefter han gik til konference, så gik der yderligere en time. Venter ikke så meget hos de andre læger.

Godt

21 Jeg har en meget sjælden diagnose. Jeg kunne godt ønske mig, at jeg blev tilbudt en samtale med en ekspert på området for at få mere information om sygdommen, evt. alternative behandlingsmuligheder, og hvordan man lever med sygdommen.

Godt

24 Jeg er fuldt tilfreds med forløbet.

Godt

26 Har oplevet en fantastisk kontaktperson.

Virkelig godt

28 Kører [jævnligt] til Holstebro og får taget en blodprøve. Herefter taler jeg ét til to minutter med en læge. Køreturen frem og tilbage tager [et par timer], og jeg venter en halv til en hel time, før jeg kan snakke med lægen. Jeg kunne sagtens køre til andet sygehus ([nogle minutter]) og få taget blodprøven hver anden gang. Sagt med andre ord: Jeg spilder tid og penge uden grund!

Godt























39 Jeg har indtryk af, at min behandling ikke noget sted kan udføres bedre end her på ambulatoriet.

Virkelig godt

41 Man havde ikke fået sendt papirer til afdelingen for CT-scanning, som gjorde nogen ventetid, til der var fundet ud af det.

Virkelig godt



















## Bilag 5

	45	Da jeg kommer i ambulatoriet [ofte], har jeg et godt kendskab og forhold til mange af personalet, og det er således underordnet, hvem der behandler mig, ofte er der flere til at servicere.	Virkelig godt
	46	Personalet er meget kompetent. Fortæller man dem om, at man har ondt et sted, eller hvad det nu kan være, er de meget på "vagt" og stiller spørgsmål. Får fat i en læge, hvis de vurderer, der er brug for det.	Godt
	51	Jeg har haft forskellige symptomer på forskelligt. Det har jeg kunnet snakke om, og er også blevet undersøgt. Bl.a. MR-scanning. Det er fin service.	Virkelig godt
	55	Altid god til at forklare om, hvad der nu skal ske.	Godt
	56	[Patienten] er ikke i stand til på nuværende tidspunkt at udfylde og besvare spørgsmål på hverken skema eller til besøg på ambulatoriet. Besvares af ægtefællen.	Virkelig godt
	58	Yderst professionelt. Har aldrig oplevet magtkampe personalet indbyrdes. Kloge og professionelle dialoger.	Virkelig godt
	59	Jeg følte mig meget tryk. Personalet var søde og forstående.	Virkelig godt
	60	Jeg bliver aldrig undersøgt. Jeg får resultatet af blodprøverne oplæst, og når de er tilfredsstillende, får jeg besked på at fortsætte med samme dosis piller og besked på at komme igen om ca. to måneder.	Virkelig godt
	62	Fin fin. Jeg har gået der i [mange] år.	Virkelig godt
	63	Læge NN og hans personale er bare rigtig gode!	Virkelig godt
	65	Jeg har oplevet et kompetent og dygtigt personale, både læge og sygeplejerske. Det er en meget velfungerende afdeling (Holstebro Sygehus).	Virkelig godt
	67	Jeg synes, at læger og sygeplejersker altid var godt orienteret om min sygdom, og at der var et godt forhold mellem læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	72	Ventetid mellem blodprøve og behandling uundgåelig! De angivne ventetider er helt uinteressante sammenlignet med transporttid.	Virkelig godt
	79	Først skal vi op i ambulatoriet/blodprøver, og så ned på afdelingen til samtale med lægen. I mellemtiden er prøverne blevet analyseret. Deraf opstår ventetiden, som kan svinge mellem 30-45 minutter.	Godt
	82	Synes blot, at afdelingen generelt er yderst velfungerende og har KUN stor ros og respekt for det arbejde, der ydes i afdelingen! Sådan burde hele sygehusvæsenet køres!	Virkelig godt
	83	Der er altid god tid til en snak om sygdommens forløb og spørgsmål om min hverdag og ubehag ved bedøvelsen.	Virkelig godt
	86	Det højner TROVÆRDIGHEDEN og skaber mere TRYGHED at komme ind til den samme læge hver gang!	Virkelig godt
	88	Perfekt, menneskeligt og professionelt.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning</b>		<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg er ALDRIG blevet set/undersøgt af den samme læge mere end én gang. Lægen denne gang (og sidste gang) vidste ikke, jeg har fået foretaget [undersøgelse] på andet sygehus, selvom det er Herning, der har henvist mig til det! Har fået foretaget [scanning] (bestilt af Herning) på andet sygehus for mere end to år siden, som jeg aldrig har fået svar på trods flere opkald.	Dårligt
	10	Det forløb planmæssigt.	Godt
	15	Jeg synes, vi kom hele vejen rundt. Resultatet af blodprøver, det medicinske, min historik, og hvad der skal ske fremover. God konsultation, godt personale, læge og sygeplejerske.	Godt
	16	Samme dag KAG og ekkokardiografi. Alt omkring KAG'en var yderst tilfredsstillende.	Godt



✎ 23	Jeg havde i forvejen bedt om at få [medicindosering] yderligere nedsat. Derfor blev jeg indkaldt til samtale, men der skulle ikke ændres ved medicineringen.	Godt
✎ 29	I det store og hele føler jeg mig betryggende varetaget.	Godt
✎ 37	God.	Godt
✎ 38	Ventetiden efter behandlingen var for lang inden forløbet og resultatet blev oplyst.	Intet svar
✎ 42	Ved andet besøg: Kontorpersonalet ved modtagelsen kunne blot konstatere, at min tid var aflyst. En kort samtale med en læge kunne måske have rettet op på misforståelsen, men det var der jo ikke afsat tid til, hvorfor det ikke kunne lade sig gøre.	Dårligt
✎ 44	Jeg har kommentar til, at ventetiden til kontrollen var for lang (cirka fem måneder) fra min læge sendte en forespørgsel om medicinen, da jeg havde en del bivirkninger.	Godt
✎ 46	Det er for dårligt, at når jeg ved uskrivelse fra min indlæggelse [med blodpropper] får at vide, at jeg skal til EKKO efter [et par] måneder, og så går der [NÆSTEN ET ÅR]. Det er bare ikke acceptabelt. Jeg har kontaktet Medicinsk Dagafsnit flere gange, får BARE at vide, at MAN har travlt og er lagt under andet sygehus. Det KAN jeg ikke bruge til noget.	Godt
✎ 50	Det er noget vildledende, at man kommer ind til forskellige læger, og de har hver deres mening. Så [man selv skal se], hvad man synes, der passer bedst til det, man tror.	Godt
✎ 51	Havde lidt ventetid - det var et "akut" besøg, og der skulle findes en læge til at vurdere undersøgelse.	Virkelig godt
✎ 54	De tog hånd om det hele.	Virkelig godt
✎ 59	Én ting som slog mig gang på gang: syntes, lægerne tog mig virkelig seriøst og lyttede til, hvad jeg fortalte. Selvfølgelig fik man lov til at vente, måske lidt ekstra indimellem, men det er der forståelse for.	Virkelig godt
✎ 61	Fra starten af var der to forskellige sygeplejersker, som ikke havde samme mening om kosten.	Godt
✎ 62	Kunne ikke finde mine datoer. Man mente, jeg var på den forkerte side af et eller andet tidsmæssigt.	Godt
✎ 66	Hovedindtrykket/indtrykkene fine.	Virkelig godt
✎ 68	Dejligt betryggende med den hjælp/støtte og gode informationer. Dernæst altid venlighed og besked om, at man gerne måtte ringe til afdelingen om støtte eller med spørgsmål.	Virkelig godt
✎ 69	Jeg skulle have været til pacemakerkontrol efter [nogle] måneder, men der gik [dobbeltså mange måneder], inden jeg blev indkaldt.	Godt
✎ 72	Der var ekspertise. Var i gode hænder.	Virkelig godt
✎ 73	Jeg var meget tilfreds med det hele.	Godt
✎ 82	Har den senere tid haft trykken for brystet. Både sygeplejerske og lægen henviste til min egen læge?	Godt
✎ 85	Der er en rigtig god atmosfære omkring én.	Virkelig godt
✎ 87	Mit besøg på Hospitalsenheden Vest vedrører forsøg [].	Virkelig godt
✎ 88	Det var et rigtig sødt personale jeg mødte, som tog mig alvorlig under forløbet.	Godt
✎ 89	Jeg ventede fastende på at få stød fra [om aftenen] til tidligt næste aften. Og fik først drop, da min datter sagde, at jeg var meget svag efterhånden (om eftermiddagen).	Godt
✎ 90	Vi har før benyttet sen undersøgelse, hvilket er fint, da det kan lægges uden for pårørendes arbejdstid.	Godt
✎ 91	Jeg kan godt lide, at det er den samme hver gang. Synes jeg er super.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg skulle tre steder pga. undersøgelse. Først røntgen (ventetid), så blodprøver (ventetid), og selvfølgelig ved selve undersøgelsen var der ventetid, men acceptabel.	Godt
2	Jeg er meget taknemmelig for konsultationen hos NN, da denne har medført mere viden omkring min helbredsmæssige situation.	Godt
5	Havde to kontakter. Fik udleveret skriftlig pjece om []behandling. Ved telefonkontakt med NN, afslørede hun manglende kendskab til indholdet i pjecen (mht. til bivirkninger ved behandling).	Godt
12	Dejlig modtagelse af et venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
16	Læge NN og sygeplejerskerne havde et godt samarbejde.	Virkelig godt
20	Da behandlingen skulle finde årsagen til [lidelse] på grund af [årsag], lykkedes det kun delvist. Rødt udslæt her og der [rundt om på kroppen].	Godt
ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Lægen snakkede i højere grad til mine forældre end til mig.	Godt
7	En meget dygtig læge og personale omkring mig. Trygt.	Virkelig godt
18	De første 14 dage i min udredning var hurtige og professionelle, men da jeg efterfølgende skiftede læge til NN, oplevede jeg en læge, der overhovedet ikke havde sat sig ind i min situation. Jeg havde [i sommer] været til en kontrolscanning, og han spurgte mig, hvorfor jeg kom denne dag. Han sendte sagen videre til et andet sygehus, hvilket jo nok var en klog disposition. Denne beslutning kunne så være taget en måned før! Pludselig fik jeg en skriftlig indkaldelse til operation på det andet sygehus, hvor de ville fjerne den eventuelle tumor, der kunne være der! Det var en spand koldt vand i hovedet at modtage med posten! Efter operationen på det andet sygehus blev jeg indkaldt til et ligegyldigt møde ved NN, som ikke havde et forventet resultat til mig om operation, men kun et spørgsmål om, om jeg var tilfreds med behandlingen på det andet sygehus, og om jeg ellers havde det godt! Det var spild af tid, idet jeg jo der var tilknyttet det andet sygehus. Der var heldigvis ingen tumor, og jeg er rask i dag, så det gik jo godt!	Godt
19	Omfatter kun samtaler med læge NN gennemført gennem de sidste [mange år].	Virkelig godt
20	Der er ringe forståelse for, at man gerne vil tilbage til sit arbejde, i stedet for at spille tiden på at vente.	Godt
23	Det kan man ikke vurdere fra venteværelset.	Godt
24	Behandlingsforløbet har nu strakt sig over [mange år] med endnu en transplantation i mellemtiden. Jeg er altid blevet taget meget alvorligt i forbindelse med mine henvendelser, også telefonisk, og der er med det samme blevet fulgt op på mine spørgsmål.	Virkelig godt
25	Lægen blev kaldt ud tre gange under undersøgelsen.	Godt
26	Alt, alt for lang ventetid på svar fra prøver. Helt uacceptabelt.	Godt
30	Fik, efter afbrydelsen, en MEGET SUR reaktion fra den undersøgende læge! Spurgte til hvorfor jeg havde (og stadig har) masser af blod i afføringen. Fik intet svar, og har stadig ikke fået det.	Virkelig dårligt
32	God service.	Virkelig godt
33	[] Behandling igennem [flere] år, så det er rutinebesøg for mig. Alting vedrørende behandlingen foregår professionelt. Informationsniveauet og den tilknyttede ansvarlige læge har dog skiftet to-tre gange, hvilket er frustrerende.	Godt
34	Var meget tilfreds med læge NN. Seriøs og hensynsfuld.	Godt
35	Udskrivelsesforløbet knapt i orden. Kom fx hjem med et [drop] siddende i [armen].	Godt

	38	Kun kontrolbesøg. Ikke nødvendigt med undersøgelse (heldigvis). Foregår via samtale med NN.	Godt
	39	Dobbeltbookning/overbookning skal informeres til patienterne. Og det ville være rart med løbende information om ventetid.	Godt
	40	Alt begyndte forfra (lægen).	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Akut indlagt pga. for lav blodprocent. Jeg fik at vide, at jeg ville komme hjem samme dag? Så dagen efter på stuegangen, i næste uge. [Var indlagt i to dage]. OK. Har ikke selv talt om at komme hjem, skal vel ind før jeg kan komme hjem. Blodtransfusion to ca. to døgn, men ellers OK []].	Godt
	8	Jeg besøgte dagambulatoriet [flere] gange og derudover flere forskellige andre afdelinger til undersøgelser. Jeg synes, det var dybt frustrerende, at jeg hver gang blev mødt af en ny læge, der brugte de første fem sekunder på at læse min journal, og at jeg derefter skulle have over-skud (som syg) til at fortælle igen og igen, hvilke symptomer jeg havde osv. Den opfølgende samtale efter alle mine undersøgelser var simpelthen så upersonlig, at jeg gik derfra med mere uafklarethed, end [jeg havde], inden jeg kom. Læge NN kiggede ud ad vinduet, svarede ikke på vores spørgsmål og affærdigede mig uden nærmere forklaring, men med en masse lægefaglige udtryk. Jeg har derefter haft behov for en forklaring og har henvendt mig til min praktiserende læge, der dog ikke fik meget ud af det læge NN havde sendt videre hertil. Jeg har derfor netop rekvireret min journal for at få min praktiserende læge til at gennemgå den. Efter mine mange undersøgelser og besøg på dagambulatoriet er det eneste, jeg har fået vished om, at jeg ikke har kræft. Jeg mangler stadig at få en diagnose og en forklaring, hvilket var mit mål med at komme på ambulatoriet.	Virkelig dårligt
	16	Jeg synes nogle gange, [der er] for lang ventetid, men ikke hver gang.	Virkelig godt
	18	Jeg synes, at ventetiden er for lang, når man er i systemet, når man skal scannes og have taget vævsprøver uge efter uge, når det drejer sig om kræft. Ventede også [flere] dage på Aarhus.	Godt
	24	Venlighed.	Godt
	28	Synes det var lidt træls, at jeg skulle forklare min situation forfra, hver gang jeg snakkede med en ny.	Godt
	36	Planlægge ud fra, at nogle patienter har en lang køretur og derfor kan undersøgelser forsøges samlet.	Godt
	37	Jeg havde en aftale med lægen om en "holder". Men da jeg talte med min egen læge senere, stod der intet i mine papirer om denne aftale, selvom det var en klar aftale. Derfor ringede jeg til afdelingen, men har intet hørt i nu to måneder.	Godt
	39	Oplevede stort engagement i mit sygdomsforløb.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Som kronisk patient er det vigtigt, at man bliver "genkendt". Når man har kontrol [mange gange årligt], bør lægen kunne huske "sagen".	Godt
	5	Der er for lang tid mellem blodprøvetagningen, til lægen har resultaterne, ofte over en time. Ofte forlader jeg sygehuset, uden at have fået tallene at vide.	Godt
	6	Fik det indtryk da vi skulle ind til samtalen med lægen, at han ikke kendte til journal og sygdomsforløb. Han sad med [tallene] fra den dag. Da vi spurgte om infektionstillene (det var pga. blodforgiftning, at [det indre organ] stod af) vidste han ingenting og kunne heller ikke finde dem på skærmen. Det er svært at forstå med det IT system, som vi skulle have i dag.	Godt
	17	Flink personale.	Virkelig godt
	21	Det var en anden læge, der var der. Dette var måske skyld i ventetiden. Jeg har gennem hele forløbet haft den samme læge.	Godt
	31	Tak til NN's herlige gemyt og hjælpsomhed.	Virkelig godt

## Bilag 5

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
6	Føler ikke, at det er velset, at man har en pårørende med ind.	Godt
8	Jeg kunne godt tænke mig at få svar og information om mine seneste undersøgelser og røntgenbilleder, som skulle vise, om der er behandlingsmuligheder for mit vedkommende.	Godt
10	Kompetent og effektivt.	Virkelig godt
11	Jeg venter på indkaldelse, der er udsat på grund af lægemangel. Det er ikke tilfredsstillende. Jeg fik taget billeder af hænder og fødder [sidst på sommeren]. Det er ikke vurderet endnu.	Godt
17	Efter jeg er kommet i gang med [behandlingen], har jeg fået det så meget bedre, at jeg har en næsten normal livsførelse med en god livskvalitet.	Godt
20	Det går lidt for meget på de tekniske data.	Godt
22	Jeg oplevede, at sygeplejersken måtte vende tilbage, da hun skulle snakke med lægen. Jeg oplever, at jeg ikke direkte har en læge længere.	Godt
23	Glad og rigtig godt tilpas.	Virkelig godt
26	Meget dårligt orientering om, hvad der kunne hjælpe på min gig. Det var ikke besøget værd. Dårlig læge.	Virkelig dårligt
28	Jeg synes, det er utroligt, at en blodprøve taget på Regionshospitalet i Viborg ikke kan registreres på samme måde som to andre hospitaler, [der hører ind under Region Midtjylland].	Godt
32	Der blev ikke lyttet til mine problemer i forbindelse min sygdom.	Dårligt
34	Jeg føler mig tryk ved den behandling jeg får i behandlingsforløbet, føler, det er professionelle der er til stede.	Virkelig godt
37	Afdelingen har besluttet, at sygeplejerskerne på afdelingen skal overtage nogle af de lægelige kontroller, jeg går til på afdelingen, pga. lægemangel. Dette er jeg træt af. Jeg vil helst til kontrol hos selve lægen.	Godt
39	Der blev brugt for meget tid på at betjene pc'er. Der blev talt til denne i stedet for patienten, hvorfor jeg ikke kunne høre, hvad der blev sagt. Jeg gjorde opmærksom på dette, det hjalp kun kort tid.	Intet svar
42	Jeg har kun positivt at sige om mine mange år i ambulatoriet.	Virkelig godt
43	Det er, som det skal være.	Virkelig godt
45	Jeg har en atypisk [lidelse], men jeg får hele tiden stillet spørgsmål i forhold til klassiske symptomer ved [den generelle lidelse]. Det er ikke individuelt for mig og virker irrelevant at svare på.	Godt
47	Indimellem oplever man, at lægen har for lidt tid til at sætte sig ind i, hvad patienten har været igennem, før nuværende læge er kommet til. Fokuserer generelt på gigbehandling og ikke så meget på den enkelte persons situation. Jeg føler, at lægen indimellem er meget tidspresset.	Godt
49	Jeg synes, at man skulle kunne indkalde til undersøgelse, hvis man havde problemer med sygdommen. Jeg ved, at her i Holstebro har de meget travlt. Lige nu er der kun en læge.	Godt
51	Jeg er meget tilfreds med kvaliteten i forløbet, samt at personalet er meget imødekommende og har en god indlevelse.	Virkelig godt
52	Har fået god behandling på Holstebro Sygehus. Tror bare ofte læger glemmer, at det er mennesker de har med at gøre, og ikke kun en sygdom.	Godt

## Medicinsk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?
























ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
18	Jeg oplevede forvirring omkring mine blodprøver. Om disse var sendt til [andet sygehus]. Lægen havde haft ferie - har han begået en fejl? Det var ikke betryggende!	Intet svar
23	Almindelig samtale med læge NN.	Virkelig godt
28	Der går [] mere end 14 dage [efter samtale med læge], uden jeg hører noget. Jeg ringer igen og får at vide, at lægen må have skrevet forkert. Sekretæren mener ikke, det fremgår, at jeg skal opereres. Hun lover at følge op på sagen. Efter yderligere 14 dage ringer jeg igen og får at vide, at min "sag" er sendt til andet sygehus, da det er der, jeg skal opereres. Jeg får telefonnummer til det andet sygehus, så jeg selv kan ringe og rykke for en tid til forundersøgelse.	Dårligt
30	[Måske gik det nogle gange for stærkt, hvor jeg gerne ville] have mere tid til at snakke med lægen.	Godt
31	Igen vil jeg understrege, at NN virker som den eneste, der har styr på det.	Dårligt
34	Jeg følte ikke, at der var tid til at kunne stille spørgsmål.	Godt
39	Ved tidligere lejligheder har jeg modtaget skriftlig information i form af breve, fint.	Virkelig godt
42	Mødte en kompetent læge, der virkede meget sikker i sine handlinger. Fik lovet svar inden for cirka 14 dage. Hørte efterfølgende intet (undersøgelse [i sensommeren]). Forsøgte flere gange at komme igennem telefonisk. Fik intet svar. Endelig var der én, der kunne fortælle, at lægen ikke var i afdelingen mere. Hun fik gravet mine papirer frem, og efter yderligere ventetid kom der svar [i efteråret].	Dårligt
<b>ID Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Personalet er kompetente nok til deres arbejde, men jeg føler ofte, at de er pressede på tid.	Godt
9	Er kommet i ca. [mange] år, og har altid talt med den samme sygeplejerske.	Virkelig godt
21	Holstebro/Vestjylland bliver fattigere, når ambulatoriet lukker!	Godt
<b>ID Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Sygeplejerske NN er fantastisk til at informere. Sød, venlig, rar, en rigtig sygeplejerske. Pas på hende!	Godt
2	[Den mundtlige information er virkelig god:] Derfor læser jeg ikke det skriftlige materiale, der bliver udleveret.	Virkelig godt
4	Jeg har været i dialyse [i noget tid]. Jeg fik ikke nogen orientering om, at det var nu, jeg skulle påbegynde i dialysen af læge NN, så det var lidt af et chok. Jeg havde gået til kontrol i [flere år], hvor jeg [jævnligt] var til samtale for at blive orienteret om de sidste resultater af blodprøver. Efter jeg havde været i dialyse [et stykke tid], fik jeg en samtale med en læge og en sygeplejerske. Under denne samtale fremgik det, at lægen (der ikke tidligere havde undersøgt mig) undrede sig over, hvorfor jeg var kommet i dialyse!	Godt
<b>ID Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	De spørgsmål, jeg har, bliver der svaret på.	Godt
5	Lidt forjaget.	Godt
10	Lægerne har ikke altid samme meninger om tingene.	Godt
24	Jeg syntes generelt, informationen har været god. I øvrigt er jeg selv god til at opsøge informa-	Godt

## Bilag 5

	tion, og jeg har fået svar på alle mine stillede spørgsmål.	
25	Der har været fornøden tid til at lytte og informere.	Virkelig godt
27	En af mine læger talte ikke rigtigt, så det kan være svært at vide, hvad der sker, men det gode er, at der er en sygeplejerske med én, så hun kan fortælle lidt bedre bagefter.	Godt
38	Har en patientbog, hvor blodprøver osv. bliver noteret hver gang. Det er virkelig rart.	Virkelig godt
39	Informationerne, jeg fik, før de mange indgreb, jeg har været ude for har altid stemt og passet 100 procent. Alle læger er altid klar, hvis der er noget, man er i tvivl om.	Virkelig godt
45	Jeg har altid mulighed for at stille spørgsmål til personalet og får fyldestgørende svar.	Virkelig godt
58	Den skriftlige information handlede om udlevering af informationsmateriale om sygdommen i et veludført folderskrift.	Virkelig godt
67	Den mundtlige information, jeg fik, var altid rigtig og god.	Virkelig godt
69	Som ny patient ville det være rart at få at vide, hvad "kontrol" f.eks. omfatter. Jeg var ret nervøs i starten og fik ikke selv spurgt.	Godt
71	Jeg er særdeles godt tilfreds, og forstår ikke altid pressens kritiske holdninger.	Virkelig godt
72	Jeg fik alene mundtlig vejledning. Ens og o.k. gennem mange år.	Virkelig godt
73	Meget god service.	Intet svar
77	Jeg har ikke fået nogen skriftlig eller mundtlig information!	Godt
79	Vi er aldrig blevet tilbudt noget skriftligt, men mundtligt er fint.	Godt
86	Bedre information/sammenhæng, når samme læge!	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Vi har rettet telefonisk henvendelse angående journaler, men har ikke modtaget noget.	Godt
2	Har fået at vide ved allerførste besøg, at jeg nok skulle have livslang medicinsk behandling eller i hvert fald en MEGET LANGSOM nedtrapning, hvilket også var beskeden fra sygehuset. Ved denne kontrol mente lægen, at jeg kunne stoppe med AL medicin med det samme... Utrygt...	Dårligt
3	Lægen kunne være svær at forstå.	Godt
7	Jeg har endnu ikke hørt resultatet fra min undersøgelse.	Godt
8	For lang tid med skriftlig tilbagemelding. Der må være en stor pukkel hos sekretær.	Godt
9	Dækkende for mig.	Godt
10	Ingen skriftlig henvendelse fra jer. Havde fået en tid året før af sygeplejersken. Ringede og fik tiden bekræftet.	Godt
15	Jeg modtager et brev i god tid, så jeg kan få taget to sæt blodprøver, inden jeg kommer. Så vil jeg modtage et nyt brev med den planlagte undersøgelse.	Godt
16	Information til ekkokardiografi var ikke tilfredsstillende (usammenhængende), da lægen talte i telefon ind midt i information. Lægen havde ingen kontakt med mig som patient. Talte også i telefon midt i undersøgelsen. Virkede helt mærkeligt. Lægen havde svært ved at kommunikere med mig.	Godt
20	Havde problemer med kommunikationen.	Virkelig godt
21	Blev indlagt efter undersøgelsen.	Godt

✎ 31	Når jeg ikke helt forstod lægen, [var sygeplejersken dygtig til at hjælpe].	Virkelig godt
✎ 34	Det var en læge, som var svær at forstå!	Godt
✎ 37	God information.	Godt
✎ 40	Jeg blev indkaldt to måneder senere til kontrol [], end det var planlagt [], men efter telefonopkald til andet sygehus var jeg helt rolig ved det. Men jeg havde forventet at blive orienteret om det, når planerne bliver udsat.	Virkelig godt
✎ 42	Ved besøget [i efteråret] [] fik jeg al nødvendig information.	Dårligt
✎ 45	Udskrivningskort til egen læge var mangelfuld og fejlagtig.	Dårligt
✎ 48	To læger så på den strimmel, der kommer ud af maskinen, og så tilkaldte de en tredje læge. Den tilkaldte [læge] og de [to] andre talte om, at der var noget, der manglede. "Se her", sagde den ene af lægerne, "der mangler noget på et langt stykke i strimlen, men her kommer det igen". Jeg spurgte, hvad det betød, og fik at vide, at alt var i orden.	Godt
✎ 51	Jeg er gammel, og det er overvældende med alle de papirer og informationer, man får før første besøg.	Virkelig godt
✎ 53	Vældig godt tilfreds. Oplysningerne givet på et sprog, som alle forstår, og i en god og hjertelig atmosfære.	Godt
✎ 57	To første besøg ved læge, som var svær at forstå. Tredje besøg ok.	Godt
✎ 59	Synes, man fik en god behandling. Bør også tænke på alle de personer, der kommer igennem systemet.	Virkelig godt
✎ 62	Intet var fast, jeg var i et opklarende forløb.	Godt
✎ 67	Manglede information om, hvor tit man skal have kontrolleret kolesterol og blodtryk ved egen læge.	Godt
✎ 68	Forklaringen var god. Dernæst vidste vi, at der ville gå information til egen læge og hjemmesygeplejersken. Dette var betryggende.	Virkelig godt
✎ 76	Alt for lang ventetid før indkaldelse til kontrol. Jeg ventede næsten et år.	Godt
✎ 77	Den var relevant for min sygdom.	Godt
✎ 80	Der bør være en læge tilstede, som patienten kan stille spørgsmål til angående sygdommen.	Godt
✎ 81	God af lægen.	Godt
✎ 82	Normalt har jeg været tryk. Denne gang - ny sygeplejerske. Hun kendte slet ikke til min situation! Tilkalder en læge, som heller ikke kender min situation. Føler de taler hen over hovedet på mig!	Godt
✎ 89	Jeg var blevet lovet hjælp, når jeg kom hjem. Men blev ikke vasket de første tre dage.	Godt
✎ 90	Lægen, der undersøgte, var meget kompetent og talte i et sprog, der kunne forstås.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 7	Den første sygeplejerske virkede uerfaren. De efterfølgende sygeplejersker virkede dygtige og erfarne.	Intet svar
✎ 8	Perfekt.	Virkelig godt
✎ 9	Havde svært ved at høre lægen. Også efter gentagne henstillinger.	Virkelig godt
✎ 12	Passende.	Virkelig godt
✎ 15	Ingen information.	Godt

## Bilag 5

	20	Jeg skulle komme igen om [nogle] måneder, så får tjekket udviklingen i [chok]! Har [medicin] i tilfælde af chok!	Godt
	28	Jeg har ikke fået noget på skrift om min tilstand.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	10	Fik ingen information med hjem.	Godt
	20	Fik en dvd. Meget informativ.	Godt
	21	At alt var skrevet på dansk.	Godt
	24	Læge og kontaktperson har været meget grundige mht. at lytte og give den information, jeg i den pågældende situation havde brug for.	Virkelig godt
	25	Lidt eller ingen information om sygdommen.	Godt
	28	Omsorgsfulde i forbindelse med informationen.	Virkelig godt
	32	Lidt mere information om LIGE efter [operation] (altså når man vågner), hvordan og hvorledes.	Virkelig godt
	38	Tidligere skriftlig svar på prøverne. Nu skal der en opringning til for at få svar. Sender kun ud nu, såfremt prøverne kræver yderligere. Havde ikke givet besked herom. Men ok fremgangsmåde, når man ved det.	Godt
	39	Har været noget frustreret over, at mine informationer bl.a. om symptomer ikke bliver vægtet på samme måde som tidligere journaler. Især fordi der er fejl i mine tidligere journaler.	Godt
	41	Havde svært ved at huske det.	Intet svar
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	8	Min kontaktperson var aldrig forberedt til mine besøg. Hun huskede f.eks. ikke, hvor meget jeg vejede fra gang til gang, så hun kunne se, om jeg havde tabt mig, når jeg kom og blev vejlet. Det synes jeg, hun burde have styr på. Jeg tænker, at det blot kræver et lille kig i min journal. Vi fik nemlig aldrig fulgt op på mit væggtab fra gang til gang, fordi hun bare noterede det på en seddel men aldrig vendte tilbage.	Virkelig dårligt
	12	Blev ikke orienteret om, hvad jeg skulle gøre, eller hvorfor jeg havde denne ubehag.	Godt
	16	Lige da jeg begyndte, ville jeg gerne vide mere, så man var mere rolig. Jeg blev klog på min sygdom på nettet.	Virkelig godt
	17	Der var faktisk ingen information. Det forventedes, at man kendte "vejen frem".	Godt
	18	Sygeplejersken ringede ikke som lovet. Jeg ringede og kontaktede dem.	Godt
	21	Havde min datter med, så vi var to til at lytte.	Virkelig godt
	27	Har aldrig fået information efter et besøg i ambulatoriet. Ved ikke, hvad undersøgelser og prøver har vist...	Intet svar
	37	Ville gerne have haft et navn på lægen, som jeg var i kontakt med. Det ville have været lettere at kontakte afdelingen i mit tilfælde.	Godt
	39	Oplevede en grundig mundtlig information og god tid.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Fantastisk engageret læge. Havde sat sig ind i sagen, inden jeg kom. Udviste engagement, handlekraft, fagligt dygtig. Kan huske og følge op på besøg fra gang til gang.	Virkelig godt
	3	Vil gerne have adgang til alle prøvesvar.	Godt










- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 11 | Havde jeg spørgsmål, fik jeg uddybende svar, og jeg fik en fin information.   | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Vi har stor tillid til NN, der virker meget kompetent til sit fag. Men måske skulle hun have nogen mentortimer hos sin forgænger, der var en "gammel rotte" i faget og kunne læse patienten. Det mener den medfølgende pårørende! | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Grundigt personale, da jeg skulle lære at være i [dialyse].   | Godt          |
| ✎ 16 | Fik ikke information eller svar på spørgsmål. Måske fordi min sygdom er relativt sjælden. Men så meget desto mere har jeg brug for info/svar.   | Dårligt       |
| ✎ 20 | Har ikke fået skriftlig information.  | Godt          |
| ✎ 23 | Alt foregik i en god atmosfære, og man følte sig tryk i omgivelserne og med personalet! En god oplevelse!   | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Grundet forståelsesproblemer, bør hjemmeplejen informeres bedre.  | Dårligt       |

**ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro**

**Samlet indtryk**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 1  | Jeg har ved mine to sidste besøg (med [mange] ugers interval), i forbindelse med medicinafhentning, efterspurgt et tidspunkt for næste kontrolbesøg, men har hver gang fået at vide, at da der kun er én læge tilbage, vil der være ventetid for kontrolbesøg. Det er uinteressant for mig at vide, at der er personalebegrænsninger. I stedet kunne der, inden det aflyste kontrolbesøg, udsendes en meddelelse til de patienter, der er på ventelisten og undrer sig over ikke at blive indkaldt, at man beklager ventetiden, men man vil blive indkaldt snarest muligt, og at man kan henvende sig, hvis der opstår et akut problem. Det ved jeg selvfølgelig godt, men det ville være god service overfor kunderne at markere, at der bliver holdt øje med en, og at man ikke er glemt i papirbunken. Undlad at lade begrænsninger i personalestaben være undskyldning for ikke at kunne gennemføre kontrol til tiden. Det er uprofessionelt og et politisk anliggende, som patienter ikke skal tages som gidsler i. | Intet svar    |
| ✎ 8  | Ja, jeg kunne godt tænke mig at få svar og information om mine seneste undersøgelser og røntgenbilleder, som skulle vise, om der er behandlingsmuligheder for mit vedkommende.   | Godt          |
| ✎ 10 | [Ældre patient] med begyndende dårlig hukommelse. Piller, kost og lignende på tryk. Tak.   | Virkelig godt |
| ✎ 16 | Blev overrasket, da jeg efterfølgende blev indkaldt til røntgen. Det var jeg ikke informeret om. Åbenbart helt normalt, men det vidste jeg ikke. Ingen havde sagt noget.   | Godt          |
| ✎ 17 | Udlevering af litteratur om sygdommen, og evt. behandlingsformen var god (viste film som omhandlede medpatienters erfaringer med sygdommen).   | Godt          |
| ✎ 22 | Jeg har en dygtig sygeplejerske i NN. Hun var god at snakke med.   | Godt          |
| ✎ 27 | Læge NN: virkelig god. Sekretærerne: skiftende. Sygeplejersken: virkelig god.  | Godt          |
| ✎ 29 | Der blev lovet, at de ville ringe, men gjorde det ikke! Jeg ringede da og fik at vide, at det ikke var nødvendigt!   | Godt          |
| ✎ 30 | Informationsniveauet har været størst fra kontaktsygeplejersken, men lægen har de sidste gange forbedret sig i forhold til samtale.  | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Den lægelige information var utydelig.   | Godt          |
| ✎ 35 | Manglende forståelse for, at injektioner bør udleveres på nærmeste sygehus (som det tidligere blev gjort). En MEGET dårlig undskyldning var: "Den er jo gratis." Ok, vi ville hellere undvære... Og slap af, ingen ønsker vores medicin, så ingen putter dem i lommen. Så lad os da i det mindste sende et familiemedlem.  | Godt          |
| ✎ 38 | Der blev lavet aftaler om opfølgende besøg på ambulatoriet, som ikke er blevet til noget, pga. personalemangel. Det er rigtig ærgerligt at få den forklaring, når man har brug for at komme og tale med sygeplejersken, som der også var aftalt at der var brug for. Det er nu [flere] uger siden, der skulle have været opfølgning, og jeg kan fortsat ikke få svar på, om/hvornår det kan blive, da der er personalemangel på ambulatoriet.  | Godt          |

## Bilag 5






















- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  39 | Dårligt. Mest på grund af utydelig tale.  | Intet svar    |
|  42 | Jeg har aldrig manglet informationer, når jeg har forladt ambulatoriet, lægen eller sygeplejersken. Har altid følt mig velinformeret.   | Virkelig godt |
|  45 | Er kommet i ambulatoriet [gennem flere år], så det er svært at give et entydigt svar. Har været tilknyttet forskellige læger.   | Godt          |
|  48 | Telefonisk er det svært og meget langsommeligt at komme i kontakt med personalet.   | Godt          |
|  51 | Kommunikation og forståelse er i top.   | Virkelig godt |
|  52 | Det var kun i starten, at jeg fik papirer. Synes, det meste omkring sygdom og andre ting er op til én selv at finde materiale om.   | Godt          |
|  53 | Jeg har selv søgt yderligere oplysninger på nettet, bl.a. på Gigtforeningens hjemmeside. For mig fungerer det godt at have relevante oplysninger på tryk, så jeg kan vende tilbage til dem. | Virkelig godt |



















## Medicinsk Afdeling

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?











ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
6	Til daglig er mit blodtryk pænt reguleret med medicin. Før og under undersøgelserne var det noget højt, hvilket bevirkede, at jeg fik udleveret en recept på mere blodtryksmedicin. Det stillede jeg mig uforstående over for, da jeg fra tidligere ved, at ved mere medicin falder trykket så meget, at jeg besvimer og får det dårligt. Svaret fra sygeplejersken var, at sådan var det bare. Resultat: Jeg havde det rigtig dårligt i den måned, der gik, inden jeg kom til et andet sygehus.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste</b>
	<b>Samlet indtryk</b>	
3	Aftaler med mellemrum at sende nye tal til diabetesambulatoriet.	Godt
15	Det undrer mig i forhold til tidligere, at besøget er ændret til møde med både læge og sygeplejerske (altså et besøg med én af personalet).	Godt
20	Lægen skal måske være lidt bedre til at se, at patienten er bange, og ikke tage en beslutning for patienten, men lytte til patienten, der måske er bange for behandlingen.	Godt
21	Holstebro/Vestjylland bliver fattigere når ambulatoriet lukker!	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro</b>
	<b>Samlet indtryk</b>	
3	Jeg må ALTID ringe, hvis jeg er i tvivl om noget.	Virkelig godt
5	Jeg kunne drømme om at være tilknyttet en fast læge, som kendte mig, og som jeg kunne kontakte i tilfælde af, at jeg fik brug for det.	Godt
6	Uanset personalets dygtighed, omsorg og informationer var jeg UTRYG ved at tage hjem efter FØRSTE KEMOBEHANDLING. Selv vi, der ikke bor alene, burde tilbydes en enkelt overnatning! Ved efterfølgende behandlinger er det ok uden overvågning.	Virkelig godt
20	Måske lidt bedre information angående medicin og de eventuelle bivirkninger.	Godt
21	Jeg har under hele forløbet været meget træt, men føler ikke, at der bliver gjort noget ved det. Det lægger et stort pres på mig, når jeg skal passe et fuldtidsarbejde og samtidig har et hjem og nogle dyr, der skal passes.	Godt
45	Jeg har indtryk af, at ambulatoriet er meget velfungerende.	Virkelig godt
58	Det har vi brugt meget tid på og, tror jeg, til "gensidig" inspiration.	Virkelig godt
67	Jeg blev altid godt orienteret og følte mig tryk.	Virkelig godt
69	Utryk i starten, men snart mere tryk. Jeg aftaler selv med sygeplejerske, hvornår jeg skal have en indsprøjtning, og jeg kan ikke vurdere, hvad deres samarbejde består i.	Godt
72	B12-mangel er ikke livsstilsinitieret. Med hensyn til rygning har alle afdelinger gjort en indsats, og jeg er holdt op for flere år siden.	Virkelig godt
77	Jeg har været ude for at have brug for at tale med min sygeplejerske, hun kunne ikke komme til telefonen. Jeg blev derfor spurgt, om det var ok, hun ringede tilbage, det var ok. Men at der skulle gå tre timer, det havde jeg godt nok ikke regnet med. TRE TIMER ER LANG TID, NÅR MAN VENTER PÅ AT TALE MED SIN KONTAKTPERSON/SYGEPLEJESKE!	Godt
81	Min læge bliver orienteret hver gang jeg har været på ambulatoriet, men lægen læser det ikke særlig ofte.	Virkelig godt
87	Jeg mangler en uddybning til evt. motionsprogram.	Godt

## Bilag 5

 88	Altid smilende og dygtigt personale man møder.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Havde fået at vide, at jeg skulle følges nøje i nedtrapningsfasen. Skulle have været til kontrol [i sommer]. Ringede og spurgte [et par måneder senere], og kom først til to og en halv måned senere end planlagt, og kun fordi jeg selv henvendte mig! Fik at vide, at der var ventetid på ca. 100 uger! Men fik lov til at komme på en "akut"-liste (ca. to uger senere).	Dårligt
 8	Blev undersøgt omkring hjertesvigt, men fik ikke at vide, hvordan kosten (ernæringen) skulle være.	Godt
 15	Jeg var alt i alt meget tilfreds med mit besøg.	Godt
 26	Har været indkaldt til en kontrolundersøgelse én gang.	Intet svar
 27	Meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
 42	Jeg ved stadig ikke, hvor kommunikationen mellem egen læge, afdeling, ambulatoriet og mig selv er gået fejl.	Dårligt
 49	Det har været rigtig godt. På nær en gang. Da ventede vi i [under en time], men det er længe siden.	Virkelig godt
 50	Sagde ja til genoptræning og har først hørt fra dem [for nylig]. Så regner man jo ikke med, at det bliver til noget.	Godt
 58	Første gang, jeg var til undersøgelse, blev jeg sendt hjem med en kraftig forsnævring på [en blodåre], fordi andet sygehus ikke kunne tage mig. Det var jeg ikke så tryk ved, men det var ikke Herning Sygehus' skyld.	Godt
 59	Der er kun godt at sige om Herning Sygehus.	Virkelig godt
 61	En effektiv hjælp til rygestop kunne være ønskeligt! (Svært på egen hånd).	Godt
 72	Træner ca. tre gange en time om ugen. Øje på vægten.	Virkelig godt
 76	Når der er så lang ventetid ud over det aftalte, bør der sendes information ud til patienten.	Godt
 80	Hjertelægen bør kontakte patienten under undersøgelsen, for at høre, om der er problemer!	Godt
 83	Vi vil gerne takke en ung læge NN, som i [sommeren] (efter en del undersøgelser [gennem flere år]), kunne se, hvor meget jeg trængte til en hjerteoperation. Blev opereret [i vinteren].	Godt
 89	Der var forskel på den information, jeg fik af ambulatoriet og den, jeg fik af sygeplejersken vedr. min medicin. Det gav forvirring omkring, hvad der var rigtigt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Lidt problemer med blodprøvetagning hos egen læge. Ikke noget som er værd at bemærke.	Godt
 13	Jeg har næsten så længe, som jeg kan huske, haft problemer med næse og svælg. Jeg dørjer med en frygtelig masse snot, bussemænd og slim i faste klumper. Opereret [flere] gange [for næseproblem]. Dette har gjort, at jeg ikke er så generet i næsen, men det har forøget problemerne i svælget. Jeg har været ved praktiserende læge utallige gange og prøvet utallige præparater, uden virkning på slimlægden. Jeg har desuden fået besked på, at det måtte jeg lære at leve med, da nogle mennesker danner mere slim end andre. Jeg kunne ønske mig at vide mere om, jeg selv kunne gøre noget ved at ændre livsstil (jeg har fået at vide, at jeg skal undgå [støv i min dagligdag]), men hvad med kost?	Godt
 27	[Sår] heles meget langsomt.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 5	Jeg blev behandlet meget FINT.	Virkelig godt

	9	Jeg kan altid kontakte sygehuset direkte, og de vender altid hurtigt tilbage til mig.	Virkelig godt
	17	Jeg synes, at det var en hård omgang at få foretaget gastropi []. Der gik et par dage, inden jeg var helt ovre det fysisk og psykisk.	Intet svar
	18	[Et par ugers] indlæggelse på Dagambulatoriet med en fast, dygtig sygeplejerske. Mere [end] et nummer i systemet!	Godt
	24	Personalet er altid klar til at give svar på spørgsmål, blodprøvesvar el. lign. Evt. aftale et ekstra besøg i ambulatoriet udover det aftalte.	Virkelig godt
	25	Jeg fik ingen information om mit helbred eller livsstil.	Godt
	26	For lang ventetid på svar, så jeg kunne komme i den rette behandling. En streng tid for mig.	Godt
	33	Jeg har ved opstart af en ny behandling med NN oplevet en dårlig opfølgning på mavesmerter og utilpashed, som jeg blev lovet svar på i forhold til blodprøver m.m. Svarene fik jeg aldrig, og jeg har derfor afbrudt behandlingen med NN efter egen vurdering.	Godt
	36	Jeg fik meget information med hjem på skrift, men kunne tænke mig at snakke med afdelingen om det, efter at have læst det!	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Stress på arbejde.	Godt
	8	Jeg synes alt i alt, det var et rigtig dårligt forløb. Jeg kom ikke derfra med større visshed/tryghed. Jeg føler mig stadig ligeså syg, som før jeg startede op, forskellen er blot, at jeg nu har været igennem en masse ubehagelige undersøgelser men uden at have fået klarhed. En læge gav mig hånden og lovede mig at vi nok skulle nå til bunds i, hvad jeg fejler, besøget efter lukker en anden læge hele mit forløb, uden at se mig i øjnene og uden at tage mig alvorligt (fordi jeg ikke er døende, ja sådan følte det!) Jeg synes, at det tog rigtig meget af min energi (som i forvejen er i minus pga. sygdom) at skulle forholde sig til så mange læger, informationer, misinformationer, undersøgelser osv. Og så uden et positivt resultat...(En diagnose eller noget hjælp)	Virkelig dårligt
	13	Mit forløb er endnu ikke afsluttet. Ulykken skete [i vinter]. Operationen var [nogle måneder efter]. Efter en meget god fremgang ellers, er der opstået problemer igen. Muligvis pga. [særlig hændelse]. Afventer indkaldelse til [scanning].	Godt
	22	Synes måske, at det ville være rart, at man i mit sygdomsforløb havde en kontaktperson som var med ind over alt, i det forløb man gennemgår, og ikke kun det hjertemæssige. Man er fyldt med angst og samtidig tror jeg, vi er mange, der ikke ønsker at være til besvær. Men må heller svare for mig selv, jeg er glad af på at få løst nogle af mine problemer, fordi jeg har givet op, og fordi jeg føler, jeg er til besvær. Når nu man ikke har kunnet finde løsningen efter et par forskellige undersøgelser. Men har ellers været yderst tilfreds med hele sygdomsforløbet	Virkelig godt
	27	Har aldrig, hverken fra ambulatorium eller egen læge, hørt tilbagemeldinger på undersøgelser... Har nogle gange rigtig ondt, og en melding på, om noget er galt, eller det ser o.k. ud, ville være hjælpsomt!	Intet svar
	39	Positivt indtryk af hele forløbet.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	8	Har været medvirkende til, at jeg dyrker meget mere motion. Cykler [mange] km hver dag.	Virkelig godt
	15	Ventetiden er utryk.	Intet svar
	28	Blev henvist til en kostvejleder.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Har ikke haft brug for hjemmepleje. Da jeg er gruppe to, gives der ingen information til lægen, selvom jeg flere gange har bedt om det. Således er [blodproppen] en stor hemmelighed for ham.	Intet svar

## Bilag 5
























- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 8  | Er begyndt på slankekur og har tabt [mange] kg indtil nu.  | Godt          |
|    | 22 | Jeg har indtryk af, at personalet løber stærkt. Det er svært at ringe og tale med personalet samme dag.  | Godt          |
|    | 29 | Jeg har fra flere sider fået noget at vide om nogle ting, jeg ikke må spise. Jeg nævner det ved besøg. "Det gør ikke noget, spis du bare i mindre mængder", var svaret. Jeg var forvirret og utryg/usikker på hvad så...   | Godt          |
|    | 44 | Jeg kunne ønske mig en orientering/snak om kostens betydning for den gigtlidelse, som jeg har, for den har STOR indvirkning på gigten. Men i [alle de år], jeg har haft den, har jeg stort set aldrig oplevet at få en eller anden form for anbefaling/ råd eller vejledning?  | Godt          |
|    | 45 | Ambulatoriebesøg har været varierende for mig mht. tryghed. Hvis jeg har haft det dårligt, har jeg været utryg uanset det ambulante besøg.   | Godt          |
|    | 46 | Det ville være bedst, hvis det var den samme person, som udleverede [medicin], hver gang man afhenter, idet man ellers skal igennem en hel del spørgsmål, som ikke er relevante. Her henviser jeg til min kontaktperson og blod[procent/prøve]. Samtidig er det vigtigt, at det er den SAMME LÆGE, som der bliver rådspurgt af sygeplejersken. | Godt          |
|    | 48 | Mangler information til egen læge angående blodprøver/vitaminer/tilskudsmedicin.   | Godt          |
|    | 50 | Jeg har været inde ved en sygeplejerske i ambulatoriet, hvor jeg skulle udfylde et skema på computer om min sygdom og hverdag.   | Godt          |
|    | 51 | Passende længde mellem kontrolbesøg.   | Virkelig godt |
|  | 52 | Det kunne være rart, hvis der som standard til hver undersøgelse eller en gang om året blev lavet en generel helbredsundersøgelse. Kan være i tvivl, om jeg gør alt rigtigt, og jeg kan læse om forskellig forskning omkring [gigt]. f.eks. er det undersøgt, at vi lever kortere, så ville være godt at vide, om ens krop er sund.            | Godt          |

## Medicinsk Afdeling






















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

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
1	De fysiske rammer lader meget tilbage at ønske. Venteværelset er for småt med gamle diabetesblade og ellers intet læsestof. Undersøgelserummet findes uden for afdelingen, det virker meget uprofessionelt.	Virkelig godt
3	De kan fortælle mere om, hvad der skal foregå, når man skal opereres.	Dårligt
8	Jeg fik tilbudt drikkevarer i ventetiden. Godt.	Godt
9	Ok.	Godt
10	Dårligt venteværelse. Alt for lidt plads. Personalet, læge og sygeplejersker er gode til at informere og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
13	Jeg [pårørende] synes, vi fik en rigtig god behandling af alt personale, både læge og assistent, som fulgte os [rundt]. RIGTIG DEJLIGT, at vi kunne klare det hele på én gang. STOR ROS for det, når man er med som pårørende. Jeg vidste det ikke på forhånd, da der stod ca. en halv time i indkaldelsesbrevet. Så jeg overskred mine fritimer fra arbejde, men var tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
15	I Herning forstår de virkelig at varetage deres opgaver.	Virkelig godt
17	Venteværelserne er kedelige. Der mangler læsestof, i hvert fald i det lille først til højre, når man kommer ind på gangen.	Godt
18	Kunne området ikke være mere åbent, der hvor man henvender sig, når man møder frem. Det er som om, sekretærerne sidder i et bur. Det får én til at være til besvær, at man kommer.	Intet svar
24	Der burde VÆRE EN LOV, der sagde, at man kunne få behandling EFTER EN MÅNED, når man har fået [RYGPROBLEMER] OG SKØRE KNOGLER. Det ville gøre en forskel.	Virkelig godt
27	Det er meningen, at man skal komme hver tredje måned, men stort set er der en ændring på en måneds tid, så det bliver hver fjerde måned i stedet.	Godt
30	Særlig godt: der var altid kaffe, saftvand, vand og the i venteværelset, og smilende sygeplejerske betyder også meget.	Godt
32	Jeg er jo "gammel" diabetiker og havde en god og tryk start. Det, tror jeg, betyder rigtig meget for ens videre ansvar for egen sygdom. Min vurdering er, at ambulatoriet er noget presset tidsmæssigt. Har hørt, at nye diabetikere bliver sendt hjem efter bare et døgn? Kører det? Håber ikke, det er rigtigt.	Godt
35	Førhen spurgte man mere ind til ens helbred i det hele taget, og familieforhold osv. Man kunne også godt fortælle lidt om, hvad der virkelig ville ske, hvis man ikke overholdt sine diæter, motion osv. Man ved det måske godt, men det burde måske siges lidt hårdere for manges vedkommende. Men ellers synes jeg, I klarer det godt.	Godt
36	Fin forplejning, læge, plejer.	Godt
37	Venteværelset er alt for lille. Man føler sig indeklemmt. Dejligt med kaffe og koldt at drikke.	Godt
40	Venteværelset: Der mangler almindelige ugeblade og aviser, når man venter :-)	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holste</b>	
4	Informationen har været fin. Jeg er informeret (løbende), både telefonisk og pr. mail/brev. Forløbet har på alle måder været professionelt.	Virkelig godt
5	AVISER til at læse i (gerne gratisaviser) i stedet for ugeblade/magasiner!	Godt























## Bilag 5

	8	Jeg synes, at lægen og sygeplejersken virker meget dygtige og faglige.	Godt
	11	Den sundhedsfaglige kontaktperson NN er fremragende.	Godt
	12	Der er intet at klage over, alt personale gør det godt og er venlige og flinke.	Virkelig godt
	13	Meget godt personale.	Godt
	21	Holstebro/Vestjylland bliver fattigere, når ambulatoriet lukker!	Godt
	22	Jeg er meget stolt over, at vi har sådan et godt sygehus i Holstebro, og jeg vil gerne i den forbindelse lige nævne, at Øjenafdelingen er en sand fornøjelse at komme på. Den er virkelig SUVERÆN. TAK.	Virkelig godt
	23	Det er dejligt med sms-servicen, som husker mig som patient på min tid.	Godt
	24	Altid utroligt hjælpsomme og venlige, lige fra personalet ved skranken til og med lægen.	Godt
	26	Alt, synes jeg, er meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	1. Som patient er det meget forvirrende, at der i den samme sygejournal [ét sted] kan stå, at patienten har fået [kontrastvæske]. Dette er oplyst af to af hinanden uafhængige læger. Og efterfølgende kan der stå det modsatte, nemlig at patienten hverken har fået [den specifikke kontrastvæske] eller anden form for kontrastvæske. 2. I indkaldelsen til en undersøgelse står der, at man kan forvente svar to til tre dage efter dialysen. Der kan gå 14 til 21 dage, inden man får svar.	Godt
	4	Når jeg kommer til dialysen, bliver jeg altid venligt modtaget af sygeplejersken. Alt er gjort klar, og under selve dialysen er man altid opmærksom. Jeg spurgte læge NN, nu hvor mit blodtryk var blevet stabilt [], om jeg kunne komme i betragtning til [en transplantation]. Hertil blev der svaret ret kontant, at det kan der ikke blive tale om, du er jo [ældre]!	Godt
	7	Med ét toilet til ca. 14 mennesker med en besøgsvarighed af 4,5 til 5 timer er for lidt. Jeg har stor ros til personalet. Jeg synes, at der er alt for stor forskel på betaling, når man selv kører [].	Virkelig godt
	8	Tidligere sad jeg i en stol under dialysen, men stolene er afskaffede, hvilket giver mig en del smerter på grund af [rygproblemer].	Godt
	10	God.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	De SKAL have nye stole. De har nok været dyre i indkøb, men man KAN ikke sidde på dem. Jo, men man kan få ondt i ryggen af dem.	Dårligt
	2	Jeg synes, at det fungerer rigtig godt på ambulatoriet. Det er et rart sted at være, og personalet er altid venligt.	Godt
	3	Vi bliver ALTID venligt modtaget.	Virkelig godt
	5	Det var dejligt, at "min sygeplejerske" var tilbage fra sygeorlov. Hun har ikke været tilstede i over et år, og jeg har ikke fået tildelt andre.	Godt
	7	De fleste sygeplejersker kaldte mig ved navn. Det gav indtryk af at være velkommen. Det var rart.	Godt
	8	Er dejligt, der altid er tid til at snakke, hvis der er behov for det. Får altid en god behandling.	Virkelig godt
	9	[]Særdeles venlig og kompetent afdeling.	Virkelig godt
	10	Jeg er meget glad for min kontaktperson NN.	Godt
	11	Jeg vil gerne rose alle på Hæmatologisk Dagafsnit. De er så omsorgsfulde og imødekommende, og har jeg spørgsmål, får jeg det godt besvaret.	Virkelig godt


























-  12 Holder humøret højt og er hjælpsomme og smilende hver gang. Virkelig godt
-  13 Dette kunne gøres bedre. Blade i venteværelset er svære at nå/overskue i kurven på gulvet. Det ville være ønskeligt med en reol. Og ligeså stole med armlæn. Mobildækning er alt for dårlig. Vi har oplevet, at læger skal udenfor for at tale i telefon. Og det gælder også for os selv. Vi kan forestille os en dag med kulde, blæst og regn... Ellers er det en god afdeling, hvor man føler sig i trygge hænder, og der er dejlige farver i venteværelse og på gangene. Virkelig godt
-  14 Være bedre til at få ventetiden ned. Eller er det lægen? Godt
-  15 Det kan ikke gøres bedre end på Holstebro Regionshospitals Hæmatologiske Afdeling. Virkelig godt
-  16 Jeg synes, at personalet gav sig rigtig god tid til samtaler og information, og flere gange informerede de om, at jeg endelig skulle ringe til mine kontaktpersoner eller den læge NN, jeg er knyttet til i mellemtiden, til jeg skulle til næste kontrol. Virkelig godt
-  19 Utroligt omsorgsfuldt. Virkelig godt
-  21 Jeg går til kontrol [regelmæssigt] hos Hæmatologisk Afdeling, og ni ud af ti gange venter jeg mere end 45 minutter. I venteværelset er der bænke, og de er virkelig dårlige at sidde i. Jeg tænker tit på, at de virkelig syge mennesker, der kommer i Hæmatologisk Afdeling, sidder på sådan en stiv bænk og venter i lang tid. Jeg vil foreslå, at der kommer et par sofaer eller et par lænestole i venteværelset. Godt
-  22 Jeg er altid blevet modtaget godt og venligt. Virkelig godt
-  25 Lokalerne er lyse, venlige og imødekommende, og personalet er synligt og let at komme i kontakt med. Man er helt tryk ved at komme her til kontrol/behandling. Virkelig godt
-  28 Personalet er virkelig søde. Godt
-  29 Jeg kan kun finde rosende ord. Virkelig godt
-  31 Jeg har problemer med blodtryk og tåler ikke [en bestemt medicintype], men [en anden medicintype]. Sørg for de kommer på tilskud! [Tredje medicintype], den ægte, skal man selv give [penge] for, når man skal have uden sukker, det er for dårligt. Godt
-  32 Hæmatologisk er en dejlig, varmt og venlig afdeling at komme på. Alle er meget tilstedeværende, medens man er der. Så når nu man har brug for Hæmatologisk Ambulatoriet, kunne man ikke ønske sig et bedre personale. Virkelig godt
-  35 Når jeg ringede og havde det dårligt, fik jeg altid beskeden: "Kom herud, så vi kan snakke om det." De var altid søde. Både læger og sygeplejersker gav sig altid god tid til at høre på mig. Det var til UG med kryds og slange. De får en stor ros fra mig. [Personalet på anden afdeling] var lige så søde. Virkelig godt
-  36 Jeg kan kun rose lægen og sygeplejersken for den behagelige og dygtige modtagelse [jævnligt]. Lad dem blive i Holstebro. Virkelig godt
-  37 Jeg har været meget tilfreds og tryk ved behandlingerne. Personalet er flinke og virker kompetente. Godt
-  39 Jeg har næsten altid den samme sygeplejerske, og hun er ualmindelig venlig og hjælpsom. Har hun fravær, er det jo en anden fra afdelingen, der tager over, men de er alle venlige og hjælpsomme. Virkelig godt
-  42 De tager sig rigtig godt af deres patienter. Virkelig godt
-  43 Personalet (sygeplejersker og læger) modtager altid med et smil. Jeg oplever, at de giver sig tid til at fortælle om ting og resultater i forbindelse med behandlingen (positive som negative). Virkelig godt
-  45 Et velfungerende ambulatorie, så vidt jeg kan vurdere. Virkelig godt
-  47 Har altid fået den bedste behandling gennem [mange] år. Altid venlig og hjælpsom. Fagligt dygtige læger, som jeg sætter stor pris på. Godt


















## Bilag 5

	50	Det med kontaktperson er en rigtig god ide. Det giver enorm trykthed. Dygtigt personale, uanset om man ringer eller har en tid, er venligheden stor. Altid hjælpsomme, søde og rare. Giver omsorg på et dejligt professionelt niveau. TAK FOR DET.	Virkelig godt
	53	Alt var ok. En god oplevelse.	Virkelig godt
	55	De er søde og rare. Gode til at lytte og forklare forløbet.	Godt
	56	Det er rart, at det er samme person, der modtager patienten. Det giver en dejlig ro, når en ellers dårlig patient genkender personen, der tager imod.	Virkelig godt
	57	I starten af mit behandlingsforløb var det meget frustrerende, at jeg mødte en ny læge hver gang. Dette blev ændret efter, at jeg gav udtryk for min utrykthed ved dette. Personalet skal have stor ros for, at de lytter til patienten.	Virkelig godt
	58	Nærhed, engagement, professionelle, "up to date". God ånd, god tone. Smukke omgivelser inde såvel som udendørs.	Virkelig godt
	59	Jeg retter hermed en stor tak fra min mand og jeg med tak for livet. Det gør mig sørgmodig, at man vil nedlægge landets bedste hospital.	Virkelig godt
	60	Alle som jeg har været i kontakt med i [den tid], jeg har besøgt ambulatoriet, har været en god oplevelse. Alle er så søde og venlige. Jeg har kun store rosende ord at udtale om dem alle!	Virkelig godt
	66	Meget GODT tilfreds med behandlingen og den måde, jeg er blevet behandlet på.	Virkelig godt
	67	De gjorde alt, hvad de kunne gøre for mig.	Virkelig godt
	68	Jeg har modtaget en så fremragende behandling både lægeligt og menneskeligt, der i høj grad har påvirket min hverdag og livshistorie i positiv retning.	Virkelig godt
	69	Venteværelsets bænke er MEGET umagelige. Hvis man er træt og skal sidde på dem en time og vente, er det meget ubehageligt. Det er fint, at man altid kan få noget at drikke.	Godt
	70	Der står altid frugt og kolde og varme drikke. Det er fint.	Virkelig godt
	73	Meget god service.	Intet svar
	76	Jeg undrer mig over, at jeg ikke kommer til den samme læge hver gang, når lægen er på arbejde. Det kan ikke være rimeligt, at det er forskellige læger, og de siger forskellige ting. De gør deres til, at man bliver utryk/bange. Og det må da være rimeligt, at man kan forstå, hvad lægen siger.	Intet svar
	77	Det er meget dårlige siddepladser til personer, der er dårlige. Skift de nuværende møbler ud med overskud fra nedlagte afdelinger.	Godt
	79	Vi bliver altid meget pænt og venligt modtaget på afdelingen. Alle pigerne er søde og hjælpsomme. Jeg er altid med som pårørende (hustru).	Godt
	80	Alt godt om sygehuset i Holstebro.	Godt
	81	De er gode til at se, hvornår de skal hente hjælp udefra []. De har været gode til at tage "udfordringen" op med [min situation], og de har virkelig taget godt hånd om mig de [] år, jeg er kommet der.	Virkelig godt
	82	Dejligt sted at komme. Føler mig altid velkommen og godt tilpas. Aldrig overladt til sig selv! SUPER behandling :)	Virkelig godt
	85	På grund af [hukommelsesproblemer] er det svært at orientere ordentligt ved samtale med patienten.	Godt
	86	Ingen mobildækning i venteområdet? Skal man ringe eks. til sygeforsikringen, skal man gå ud på åbent område, ca. 20 meter væk fra afdelingen.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning</b>		<b>Samlet indtryk</b>






















✎	2 Kunne godt tænke mig at blive undersøgt af den samme læge, så der er lidt sammenhæng i forløbet. Ville gerne have haft svar på min MR-scanning, som jeg har ringet om flere gange, og som jeg er blevet lovet. Ville gerne have en oplevelse af, at lægen er forberedt på mit besøg, og at det ikke er mit ansvar at oplyse om, hvilke undersøgelser og behandlinger, jeg har været til, og som de selv har ordineret! Var noget utryk ved nedtrapning af medicin. Ville gerne have sikkerhed om at komme til kontrolscanning om et halvt år, men nej.	Dårligt
✎	6 Der så sådan ud, at den dag var der kun en læge. Hun havde meget travlt med at vejlede de andre personaler om patienter, og det kunne påvirke hendes fagligt vurdering af min sygdom ved undersøgelsestidspunktet. En anden lille bemærkning: Jeg er altid blevet undersøgt på et andet sygehus, og det er vigtigt for mig, at der er samarbejde mellem læger i de to afdelinger i forhold til min sygdom og videre foranstaltninger.	Godt
✎	13 <input type="checkbox"/> Jeg vil gerne meddelelse, at jeg fik en god behandling <input type="checkbox"/> . Jeg har kun været der én gang, og det var kortvarigt.	Intet svar
✎	14 Det var en god ting at blive tilbudt kaffe i ventetiden.	Godt
✎	15 Der var ingen ventetid, så kaffen måtte jeg springe over (en lille spøg, ment positivt).	Godt
✎	16 Information, omsorg mv. og behandlingen (KAG) var meget professionel og af høj kvalitet. Fik at vide, at jeg ville få brev med information om KAG. Har ikke modtaget dette.	Godt
✎	24 Det er rigtig godt med kun EN kontaktperson. Kontaktpersonen var rigtig god til at forklare og besvare mine spørgsmål. MEGET kompetent. Det har været en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎	25 Jeg har været meget tilfreds med behandlingen, dog savnede jeg hjælp ved hjemsendelsen. Eventuelt fra kommende hjemmepleje, der tilsyneladende ikke var orienteret om min hjemkomst. Specielt, da jeg bor alene.	Virkelig godt
✎	27 ALT OK.	Virkelig godt
✎	28 Det er meget fint, at der er en fra Røde Kors til stede. Og at der er både vand, saft, kaffe og frugt, hvis der er ventetid.	Godt
✎	30 Alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎	32 De ringede og sagde, at der var et afbud. Helt perfekt.	Virkelig godt
✎	37 Synes personalet tog hånd om mig.	Godt
✎	39 Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
✎	42 Mine papirer/journaler var ikke blevet læst? [I foråret] blev jeg af egen læge NN1 <input type="checkbox"/> indlagt på Herning Sygehus på grund af meget høj puls. Først efter ca. ni timer fik jeg en samtale med en læge, som udskrev mig, og jeg forstod på hende, at jeg senere ville blive indkaldt til samtale/undersøgelse. Da jeg [fire måneder senere] stadig ikke havde hørt fra sygehuset, henvendte jeg mig til min egen læge, som skrev en henvisning til sygehuset i Herning. Herefter fik jeg indkaldelser til to undersøgelser [i efteråret]. Ved første henvendelse fik jeg udleveret en båndoptager, som jeg skulle gå med og aflevere igen efter [ca. en uge]. Mine anfald kommer meget forskelligt og er af meget forskellig varighed. Så netop den pågældende uge skete der ikke noget. Jeg fik så per brev besked fra NN2 om at henvende mig til egen læge, da undersøgelsen ikke havde vist noget. Men der stod intet om, at den anden undersøgelse <input type="checkbox"/> var aflyst <input type="checkbox"/> . Så stor var min forbavselse, da jeg erfarede dette ved henvendelsen. Jeg havde papirer/udskrifter med fra egen læge <input type="checkbox"/> , hvor jeg havde et længerevarende anfald <input type="checkbox"/> . Min egen læge har senere talt med læge på Herning Sygehus, og jeg skulle nu være henvist til andet sygehus. Jeg føler nu, at megen tid er gået med ventetider, fordi min journal ikke er blevet læst, eller der ikke er blevet afsat tid til undersøgelser og eventuelle opfølgende samtaler?	Dårligt
✎	43 Jeg har kun mødt tiltalende og venlige mennesker.	Virkelig godt
✎	45 Hurtige og effektive undersøgelser. For mange sjuskefejl!	Dårligt
✎	47 Som sådan er lægerne ok, men det kan være svært for ældre mennesker at kommunikere med disse.	Godt
✎	50 Det var dejligt, at man blev tilbudt kaffe og drikkevarer.	Godt









## Bilag 5

	58	Jeg synes, der er et rigtig flinkt personale på Herning Sygehus.	Godt
	59	Er tilfredsstillende.	Virkelig godt
	61	(Bedre:) Sørge for, at samtlige ansatte er til at forstå, så vi som patienter ikke behøver at bekymre os om forståelsesvanskeligheder inden vi bliver syge! (Godt:) Det var godt og betryggende, at jeg endte hos sygeplejerske NN. Hun var i stand til at tage de beslutninger, der skulle tages, og forklare hvorfor!	Godt
	62	Tør op. Spor efter snavsede klude.	Godt
	65	Jeg så kun en sygeplejerske og ingen læge. Og så blev der bestilt flere nye piller. Jeg fik ikke rigtig at vide hvorfor. Der var ligesom ikke tid til snak.	Godt
	66	Jeg var, har (altid) været, meget tilfreds!	Virkelig godt
	68	Altid fint og pænt. Der er drikkevarer. Dernæst venlig hjælp/opmærksomhed fra den [] frivillige hjælp.	Virkelig godt
	71	Jeg har været indlagt med en alvorlig cancer sygdom og [anden alvorlig sygdom]. Brændt to gange, så det er lidt svært. De har nok været dygtigst på Cancerafdelingen til at informere.	Intet svar
	71	Jeg synes ikke, lægerne har villet lytte til mig og høre om mine symptomer [].	Intet svar
	74	Jeg synes, at der gik for lang tid, inden min praktiserende læge fik besked fra ambulatoriet om f.eks. ændring af dosering af medicinen.	Godt
	75	Gav sig god tid. :-)	Virkelig godt
	76	Alt ok bortset fra ventetid før indkaldelse.	Godt
	80	Særlig godt var det, at sygeplejersken ville rette sig efter det, jeg fortalte.	Godt
	81	Et personale der havde alt for travlt. Jeg skulle selv henvende mig flere gange for at gøre opmærksom på, om jeg var glemt i systemet.	Godt
	86	Som patient havde jeg en usædvanlig god kommunikation i forløbet med læge/sygeplejerske. Den var spørgende, oplysende, venlig samt i et sprog, jeg kunne forstå. I mit tilfælde var det, om jeg skulle have pacemaker. Jeg tog hjem i en glad og opløftet stemning. En stor tak til teamet. Det kunne ikke være bedre. TAK.	Virkelig godt
	90	Undgå ventetid. At personalet er forberedte, har læst bare lidt i journalen før undersøgelsen starter.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	4	Eventuelt en stue med borde, så der er mulighed for både afslapning og arbejde under en fem timers lang undersøgelse/test.	Godt
	6	Nu har jeg ikke været i venteværelse, da man sidder på gangen.	Godt
	8	Personalet: Virkelig godt. Lokaler: Der er for få stole i venteværelset . Da man ikke må låse døren under toiletbesøg, vil et "optaget"-skilt være en god ting.	Virkelig godt
	13	Jeg har fået en fin behandling. Der var kun det forkerte bånd til maskinen [], men det er jo kun en lille detalje.	Godt
	14	Der kunne godt informeres om parkeringsforhold, når man kommer langvejs fra, evt. parkeringsanvisning til p-plads. Brugte godt 20 minutter på at finde en p-plads.	Godt
	16	Trods ventetiden var personalet dygtige til at informere mig om forskellige ting. Deres "kundeservice" var i top.	Virkelig godt
	18	De er friske og glade mennesker, det er dejligt.	Godt

	19	God til at overholde det aftalte tidspunkt.	Virkelig godt
	22	Det er mit indtryk, at alle prøver på at gøre det bedste for én (tak).	Virkelig godt
	23	Undersøgelsesrum godt. Venteværelse mørkt og kedeligt. Toilettet er ikke godt for mig, da jeg har en hofteskade. Det er meget lavt, og det er svært at få rollator med ind og ud.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Holde bedre styr på min journal og finde de forsvundne sider. Rette de fejl, som har sneget sig ind.	Dårligt
	5	Fortsæt bare, som I gør nu. I er alle tiders, og jeg er meget glad. Tusind tak for fin behandling.	Virkelig godt
	7	Alle var søde, menneskelige og ikke mindst dygtige. Tak.	Virkelig godt
	8	Burde have indhentet de oplysninger, der lå om mig, inden jeg kom. De vidste ikke noget om tidligere forløb.	Godt
	9	De er altid søde og rare. Man føler sig altid tryk, når man kommer på ambulatoriet. Jeg føler, at de sætter sig ind i mig som patient, og er de det mindste i tvivl, kontakter de altid en læge. De vender altid tilbage, hvis man har nogle spørgsmål/problemer. Ud af fem stjerner skal de have fem stjerner.	Virkelig godt
	13	Vi oplever at have mødt stor ekspertise og venlighed.	Virkelig godt
	14	Jeg blev henvist af min læge [] og blev undersøgt [ca. et halvt år senere]. Det er lang tid at vente.	Godt
	17	Sygeplejersken, der kaldte mig ind til undersøgelse, gjorde det godt før og efter undersøgelsen. Hun blev dog tilsyneladende forvirret, da selve undersøgelsen fandt sted, og glemte derfor at tage creme på hænderne. Jeg synes, at opslagstavlen med oplysninger om ventetid er placeret forkert i forhold til venteværelset.	Intet svar
	18	Jeg oplever som patient et god fokus de første 14 dage, hvor man frygter, jeg har kræft. En dygtig og nærværende sygeplejerske! Men jeg oplever lægerne som behandlere ud fra de faktuelle undersøgelser uden interesse for, hvad jeg som patient føler og bemærker. I de første 14 dage, hvor jeg var i hænderne på mindst seks læger, var der kun én læge, der spurgte mig om, hvorfor jeg var på sygehuset og min oplevelse af den eventuelle sygdom. Det var en læge, der skulle scanne mig, alle de andre forholdt sig kun til scanningsbilledet, der viste en plet bag mavesækken! Hvis man skal reparere en vaskemaskine, spørger man altid brugere om deres oplevelse, idet der kan være væsentlige informationer, der gavner fejlfindingen! Det, mener jeg også, kunne være gavnligt for udredning af min eventuelle sygdom og ikke mindst være til gavn for min psyke under et sådant forløb! Jeg mener også, en bedre afklaring i mellem de to sygehuse om, hvem der kan og vil informere mig som patient! Jeg blev indkaldt til et ligegyldigt møde på et sygehus, hvor jeg ikke kunne få et resultat! Jeg blev senere indkaldt til et andet sygehus for et afklarende møde med læge NN. Den blev så aflyst med kort varsel, da jeg sad i bilen på vej [dertil]. Han var dog så kvik, at da resultatet af operationen var positivt, kunne vi holde mødet over telefonen i en vejgrøft []! Det fungerede fint, og han gav en god forklaring af status! Men generelt kan ønskes mere nærhed af lægerne! Min kone var med til møderne og savnede måske lidt nærhed, jeg tror, at det var psykisk mere hårdt at være pårørende til en evt. kræftsyg mand end at være patient!	Godt
	19	Har altid har nem og god kontakt, hvis behov.	Virkelig godt
	22	En helt igennem positiv oplevelse med veluddannet og meget behageligt og venligt personale.	Virkelig godt
	24	Hyggeligt lokale, kaffe, te, drikkevarer, frugt til fri afbenyttelse. Fremfor alt ros til det venlige og smilende personale! De er næsten blevet en del af min familie!	Virkelig godt
	25	God information om medicinsk behandling, men ingen information om sygdommen, eller hvad jeg bør gøre eller ikke gøre.	Godt
	27	At når man lægger en besked om, at man gerne vil ringes op angående spørgsmål, at man så også bliver det. Jeg er meget træt af, at de siger, at de nok skal få lægen til at ringe, men det gør han ikke, heller ikke efter anden opringning.	Godt



## Bilag 5

	28	Rigtig god modtagelse og behandling!	Virkelig godt
	29	Godt, at vi kunne få noget at drikke og spise.	Godt
	32	Tog sig tid til hver patient helt klart et plus. Jeg følte mig tryk ved, at de også lagde vægt på trygheden :-)	Virkelig godt
	33	Det er vigtigt at der bliver lyttet til patienten i meget høj grad, når man starter ny behandling op. Jeg følte mig til dels afvist, da jeg klagede over problemer med ny behandling. Den rutinemæssige behandling med [medicin] er forløbet perfekt.	Godt
	35	Jeg har tre gange måttet tage uundersøgt/ubehandlet hjem fra planlagte ambulante besøg på Ambulatoriet og Medicinsk Afdeling.	Godt
	39	Der kunne sagtens bruges mere plads. Dejligt med Røde Kors-personale.	Godt
	41	Lægen kunne have forberedt sig i journalen fra tidligere undersøgelser og ordinationer. Var uforstående over for, hvorfor jeg fik [bestemt medicin], og det blev ordineret ved forrige besøg (kirurgisk).	Intet svar
	42	Personerne i ambulatoriets venteværelse kunne godt være lidt mere opmærksomme på patienter, der venter længe. Jeg henvendte mig selv efter en time. Personalet på stuen/ambulatoriet var så fantastisk.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Amb., inkl. Dagamb. og Infektionsmedicinsk Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Fjernsynet i venterummet var for højt :)	Godt
	3	Jeg synes, ambulatoriet har gjort det bedre for mig. Dengang jeg kom, var jeg meget dårlig. Jeg siger bare tusind tak for det.	Virkelig godt
	5	Det var bare så dejligt, at jeg kunne få lækker [specialkost]! Det betyder virkelig meget for mig, at der er tænkt på det, tak!	Godt
	7	Det var dejligt, at der var et toilet i venterummet (det var rent).	Godt
	10	Lægen og sygeplejersken var virkelig søde. Venteværelset var under al kritik (det var som at blive puttet ind i et hul.)	Godt
	11	Folk skal ikke ligge i sengen på gang. Da jeg var der, lå der en mand på gangen, der både snorke og pruttede. Stakkels mand, hvis nogen havde kendt ham.	Godt
	13	Mødte en virkelig god forståelse for min svære situation. Den eneste, som ikke havde fattet, hvor slemt det stod til, var nok mig selv. (Kunne måske godt have brugt lidt mere information om anatomi/knogle-, sene-, muskelsammensætninger).	Godt
	15	Jeg har altid følt mig godt behandlet. Både af sygeplejersken, og lægen giver sig tid til at tale med mig og forklare.	Godt
	16	Jeg er stort set godt tilfreds. Nogle enkelte gange for lang ventetid, hvilket gjorde, at der manglede siddepladser. Ellers er det fint.	Virkelig godt
	19	Der er altid glæde, varme og ikke mindst velkommenhed, når jeg kommer [månedligt]. Jeg ved, at jeg er i gode hænder. Forståelse og ALDRIG en sur mine hos personalet. Det betyder ALT for mig. Jeg er kommet der i [flere] år. Derfor betyder Ambulatoriet B1 ALT for mig. Gentager, de er alt.	Virkelig godt
	20	Kun ÉT besøg. Derefter: Du er færdigbehandlet!	Godt
	22	Syner alle undersøgelser har været perfekte og man føler nærvær hos alt personale. Så er en af dem, der synes, at I gør det godt. Er sikker på det kan optimeres.	Virkelig godt
	26	Jeg skulle vente en halv time inden undersøgelsen, uden at få nogen information om forsinkelser.	Godt

	28	Lægen sagde, at I ville sende bud efter mig til kontrol. Det er aldrig sket.	Godt
	29	[Rengøringen i ambulatoriet var kun dårlig] på et toilet, og det var nok noget, der var sket i løbet af formiddagen. Det så sådan ud.	Godt
	30	[ ] Alt i alt intet at klage over.	Intet svar
	31	At lægen holder, hvad der er lovet én, når man har problemer med instrumenter. Jeg har mæret over det. Øv øv øv.	Dårligt
	32	Efter min mening til ug.	Virkelig godt
	33	Jeg kommer [nogle] gange årligt og har altid fået en god behandling. Ros til personalet (alle inklusiv).	Virkelig godt
	37	Fin orientering, men den aftale, som undersøgelsen munder ud i, burde afleveres skriftligt/sendes på en mail til patienten, så begge parter er helt sikre/enige i konklusionerne.	Godt
	39	Positivt indtryk af hele forløbet.	Godt


**ID Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro**

**Samlet indtryk**







	1	Har man spørgsmål, får man altid venligt svar.	Godt
	2	Efter i en alder af [fyrrerne] at have været [mange år] som patient i sygehusvæsenet med mange indlæggelser, operationer og fast ambulatoriekontrol på forskellige afdelinger [ ], har dette været en af de positive helhedsoplevelser pga. engageret, kompetent læge.	Virkelig godt
	3	I venteværelset trækker det fra det store vinduesparti. Savner mere adskillelse fra "receptionen". Generelt savnes information, når tiden skrider. Flere smil og velvillighed savnes.	Godt
	4	Der mangler koordination hospital og praktiserende læge imellem. Medicinlister er ikke analoge.	Godt
	11	Der er et venligt og omsorgsfuldt personale.	Virkelig godt
	13	Det er virkelig godt, at ambulatoriet har en "elektronisk recept" på apoteket, og at det er dem, der styrer medicineringen. Før var det virkelig svært at holde styr på, hvem der havde udskrevet hvad og hvorfor.	Virkelig godt
	16	Sygeplejerske: meget imødekommende, venlig og forstående. Læge: Venlig m.m., virkede dog ikke til at have sat sig ind i min sygdom, før jeg kom (læste journal, mens jeg var der m.m.). Havde/skaffede sig ikke viden om min sygdom og svarede ikke på mine spørgsmål.	Dårligt
	19	Lyst og venligt.	Virkelig godt
	20	Man kan i nogen grad høre, hvad der bliver talt om bag lukkede døre, når man sidder på gangen og venter.	Godt
	22	De havde tid til at snakke. Man fornemmede ikke, at de havde travlt. Meget høflige sygeplejersker og læger. Er virkelig tryk ved at komme i afdelingen.	Virkelig godt
	26	Jeg har kun været til [få] undersøgelser på Ambulatoriet, så min vurdering er begrænset, men personalet er helt fint.	Godt
	27	Jeg er, som patient, meget glad for, at ambulatoriet tager hensyn til mine mødetider efter offentlig transport, så jeg ingen ventetid får under mine besøg på sygehuset.	Virkelig godt
	30	Undersøgelsesrum kunne være varmere med planter eller blomster eller farver. Det er for koldt til de syge. Wc'et kunne gøres bedre, når det er sygehuset, vi snakker om.	Intet svar

**ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro**

**Samlet indtryk**

	1	Toilettet er uhensigtsmæssigt og bør rengøres noget oftere. VenteOMRÅDET! ligner en ventesal på en banegård og bærer præg af, at det ikke kan betale sig at gøre mere ved det inden lukningen. Det er nok en død sild at foreslå bedre stole, grønne planter og afskærmninger, så man fx ikke	Intet svar
---	---	---	------------

## Bilag 5

	behøver at informere alle i venteområdet om sit cpr-nummer, når man ved ankomst "indskriver" sig ved skranken... Hvorfor registreres man for øvrigt ikke via sygesikringskort aflæseren (eller hvad en sådan nu kaldes), som man gør det hos egen læge?	
	2 Sygeplejerskerne er søde og hjælpsomme. Lægen er der for patienten og er opmærksom på, om man får vitaminer mm.	Virkelig godt
	4 Ambulatoriet kunne måske reagere lidt hurtigere, da jeg bad dem om ny slags medicin, fordi [medicin] holdt op med at hjælpe mig, og jeg fik yderligere deformationer af led og gik med smerter. I dag får jeg [anden medicin], og har det meget bedre.	Godt
	7 Venteværelset er en ret dyster sag. Den mørke farve siger, at her lades alt håb ude, og så det skærmbrett. Det må kunne gøres bedre.	Intet svar
	8 Stor ros til alle for rigtig god og varm og venlig behandling og stor tak for, at jeg er blevet hjulpet i gang med at tabe mig/slankekur. Men jeg savner at få svar på mine seneste undersøgelser og røntgenbilleder, om der er nogle behandlingsmuligheder for mig.	Godt
	10 Dygtig og indsigtfuld []. Grundig konsultation.	Virkelig godt
	12 Jeg har kun godt at sige om den behandling, jeg får.	Godt
	13 Udlevering af medicin: Enten bør man kunne bestille en tid for afhentning, eller også bør afhentningstidspunktet udvides, så det er muligt at hente det uden for arbejdstiden.	Godt
	17 Ambulatoriet fungerer godt. Personalet føles presset med hensyn til tid, men trods det, en fornuftig og saglig dialog.	Godt
	18 Da jeg kommer til kontrol i ambulatoriet [jævnligt], er det virkelig rart at have kontakt til samme person.	Godt
	23 Har intet at klage over.	Virkelig godt
	24 Altid god information.	Virkelig godt
	27 Sekretærerne skal være bedre til at tale med patienten før og efter [konsultation] og undersøgelse, så man klart ved, hvornår behandlingen fortsætter; af og til var sekretæren gået. Læge NN dygtig på alle måder, men presset.	Godt
	29 Give beskeder/anbefalinger eller andet skriftligt med hjem, så dem derhjemme også ved besked. Indtil næste gang: gør vi... du skal... lægen gør... (eksempel på en "seddel" med hjem).	Godt
	31 Mener, at besøg hos kontaktsygeplejersken er lidt spild af tid, da disse ikke har bemyndigelse til at give indsprøjtning hvis aktivitet i led, samt at man heller ikke dér kan blive scannet. Har ikke fundet ud af, hvad dette besøg skal gøre godt for.	Godt
	34 Hjælp til dem, der ikke kan betjene skærmen ved ankomst.	Virkelig godt
	36 De hjalp mig med det, jeg ikke selv kunne ordne.	Virkelig godt
	40 Jeg er ikke utilfreds med behandlingen af nogen art. Men døren til [] i ambulatoriet piber, og det har den altid gjort.	Godt
	42 Som tidligere nævnt, har jeg gennem mine mange år i ambulatoriet, altid følt mig godt tilpas, og håber at kunne fortsætte mine besøg på Regionshospitalet Holstebro.	Virkelig godt
	50 Måske lidt blomster på bordene i venteværelset. Der skal ikke så meget til at gøre det mere hyggeligt.	Godt
	51 Jeg kunne ønske mig et lidt bedre rum/sted, hvor jeg skal bruge touch-skærm til besvarelse af skema/spørgsmål.	Virkelig godt
	52 NN er en rigtig god sygeplejerske. Synes ikke, at ventestedet er så hyggeligt. Det er jo ikke et værelse, men på en mellemgang.	Godt
	53 Alle i personalet virker søde, venlige og kompetente. Men man mærker, at de har travlt.	Virkelig 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>3</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.

---

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