

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	127
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	2610
Besvarelser fra afdelingens patienter:	1693
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests 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.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

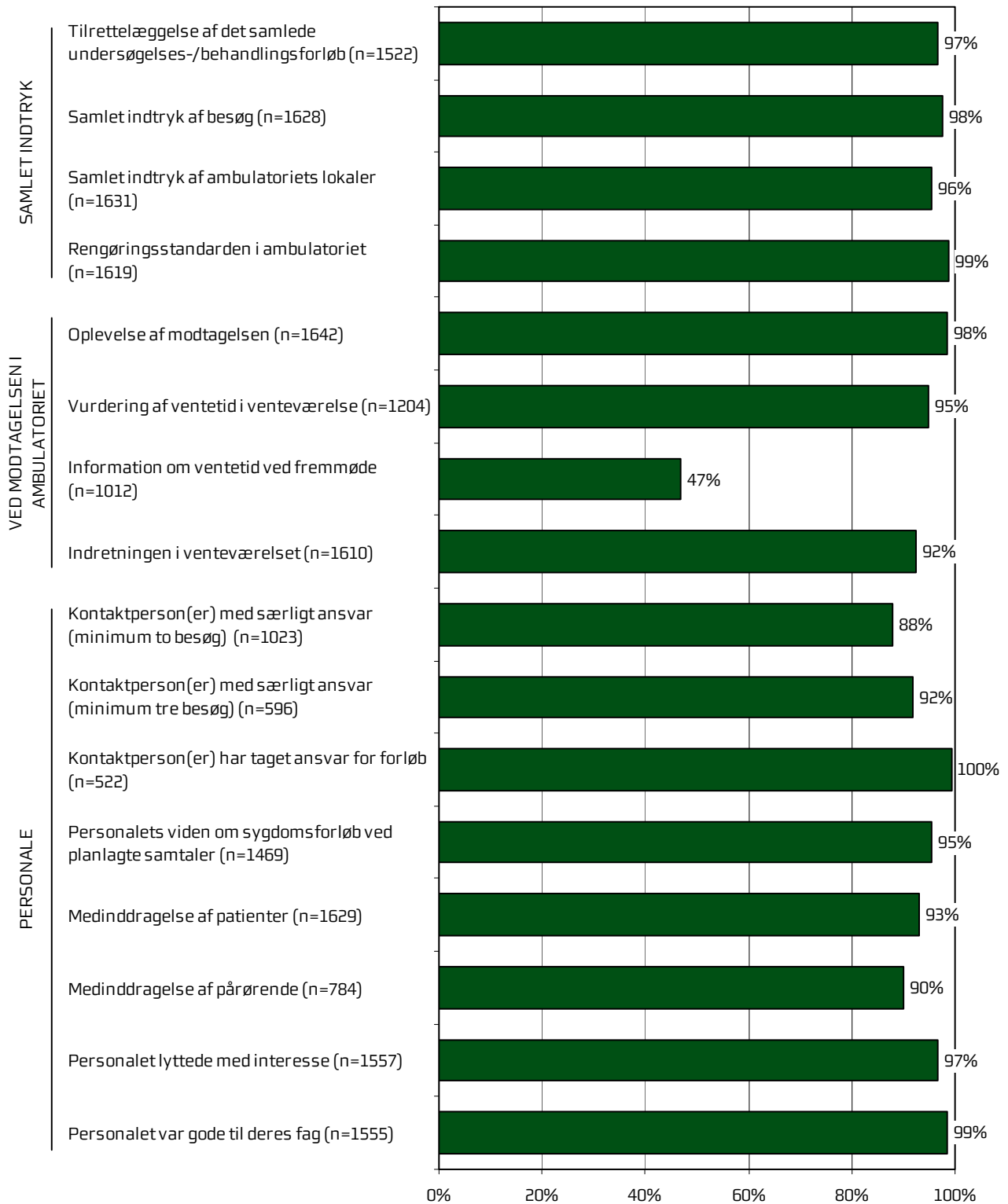
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

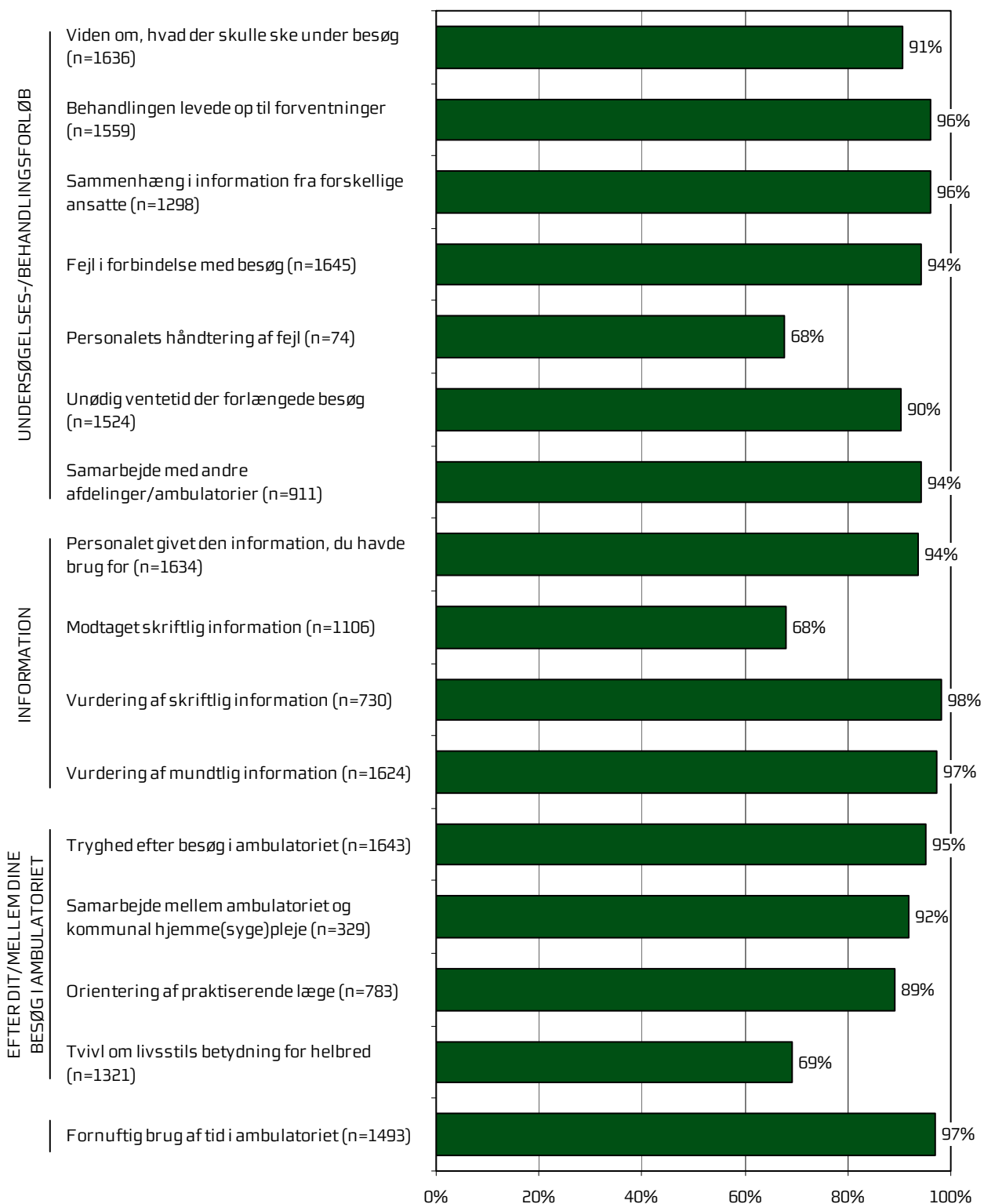
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

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

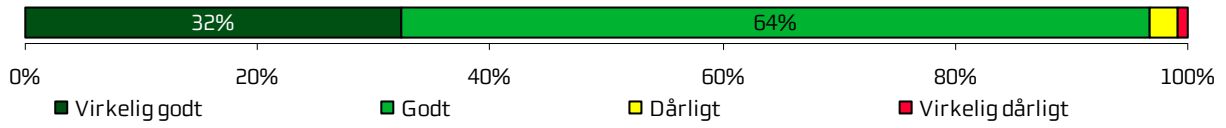
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

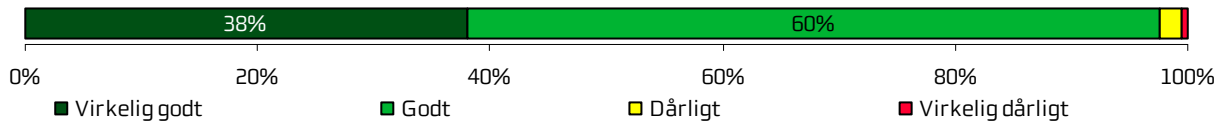
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

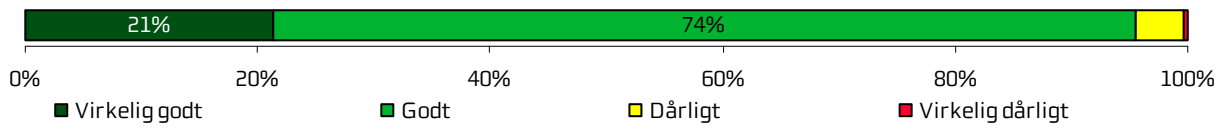
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1522)



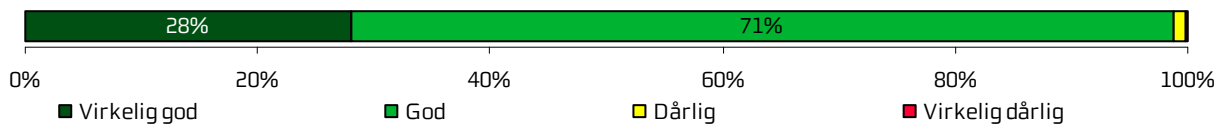
Samlet indtryk af besøg (n=1628)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1631)



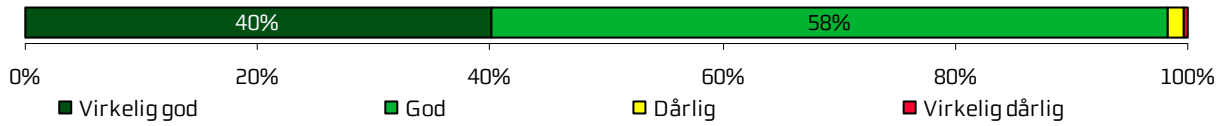
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=1619)



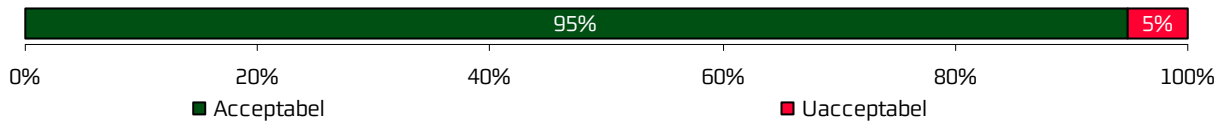
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	98 % *	98 %	98 %	92 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	99 %	95 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	96 %	-	98 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 % *	98 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

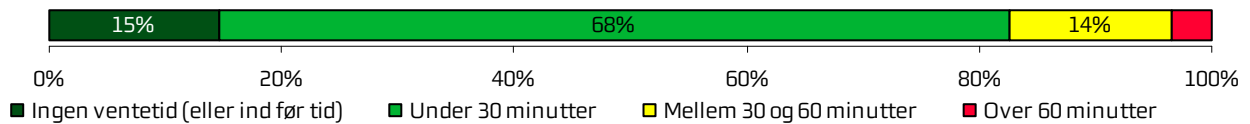
Oplevelse af modtagelsen (n=1642)



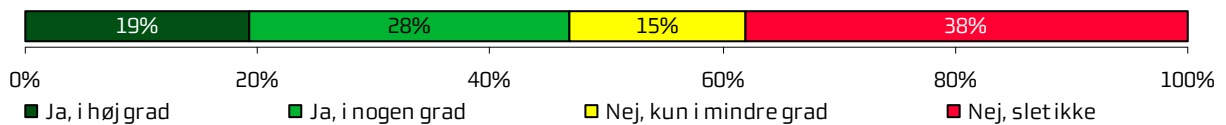
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1204)



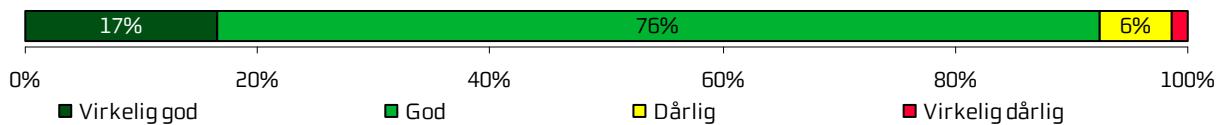
Længde af ventetid i venteværelse (n=1141)



Information om ventetid ved fremmøde (n=1012)



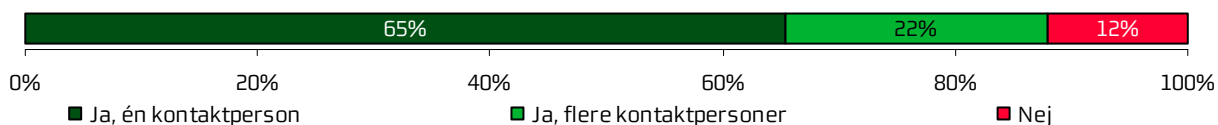
Indretningen i venteværelset (n=1610)



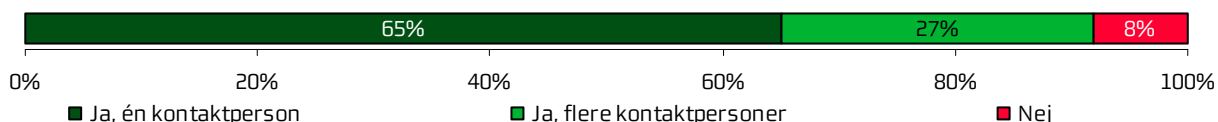
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 % *	100 % *	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	95 %	93 %	98 % *	91 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47 %	45 %	52 % *	55 % *	27 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	93 %	92 %	95 % *	81 % *	89 % *

Personale

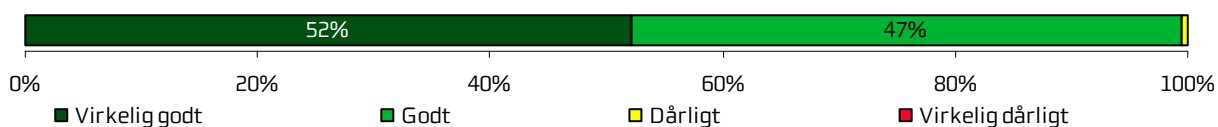
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1023)



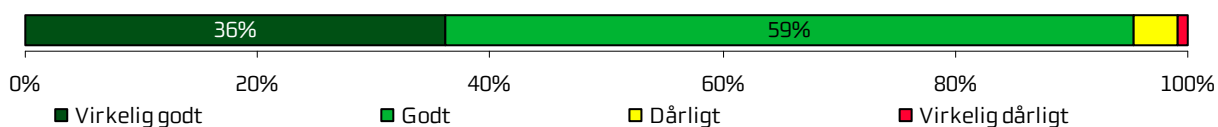
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=596)



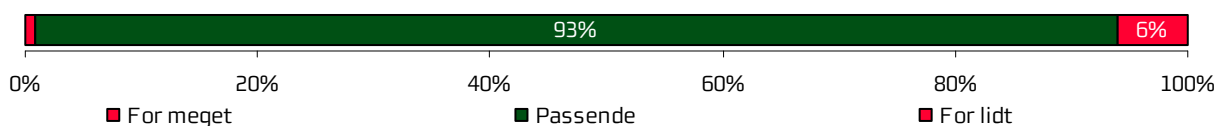
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=522)



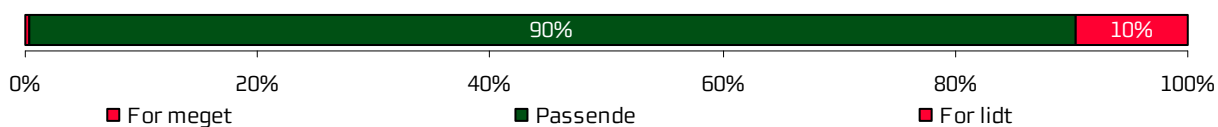
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1469)



Medinddragelse af patienter (n=1629)



Medinddragelse af pårørende (n=784)



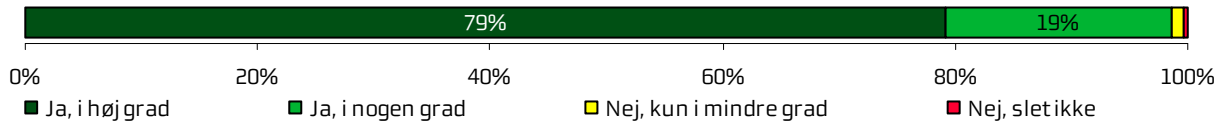
Personalet lyttede med interesse (n=1557)



	2012	2011	2010	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 %	88 %	87 %	90 %	69 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	91 %	89 %	98 % *	75 % *	87 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	96 %	97 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	95 % *	96 % *	91 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	90 %	95 % *	90 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	96 %	98 %	94 % *	96 % *

Personale (fortsat)

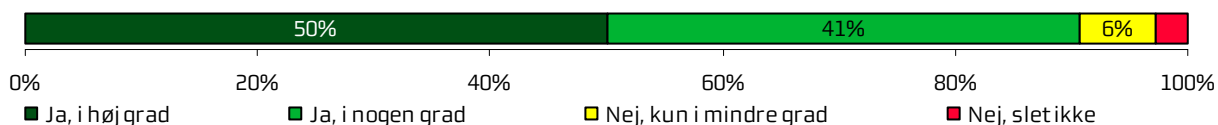
Personalet var gode til deres fag (n=1555)



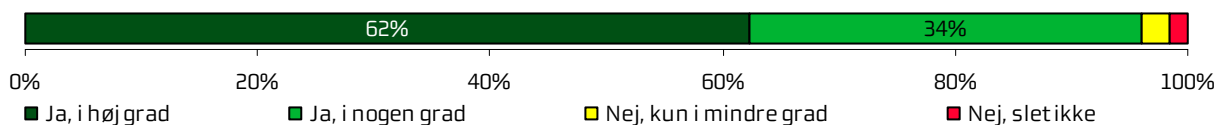
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 % *	97 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1636)



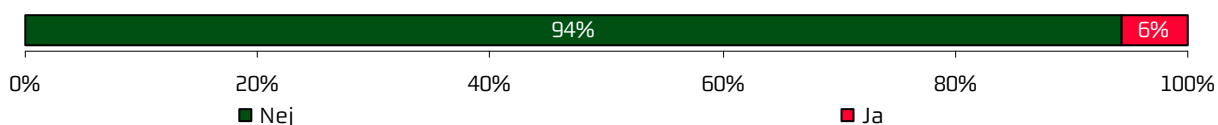
Behandlingen levede op til forventninger (n=1559)



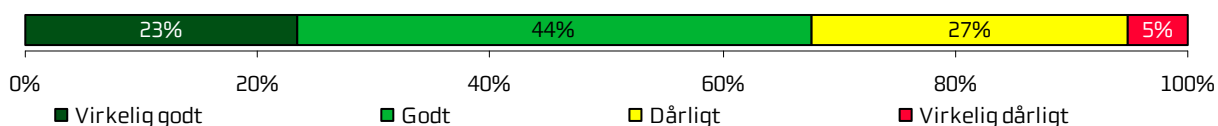
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1298)



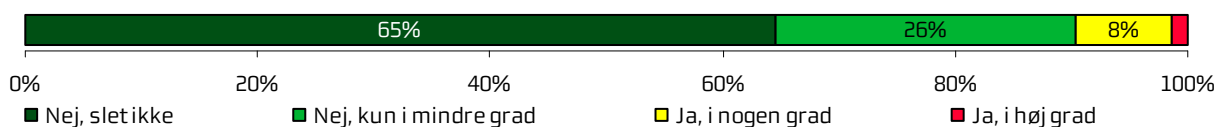
Fejl i forbindelse med besøg (n=1645)



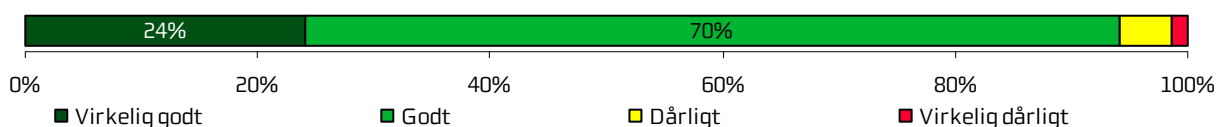
Personalets håndtering af fejl (n=74)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1524)



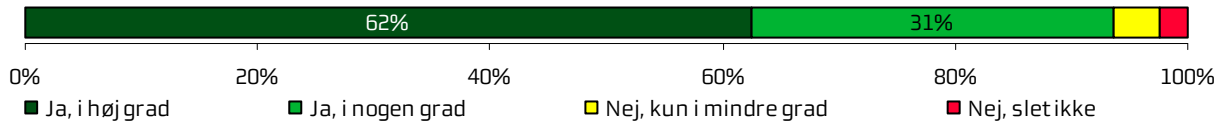
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=911)



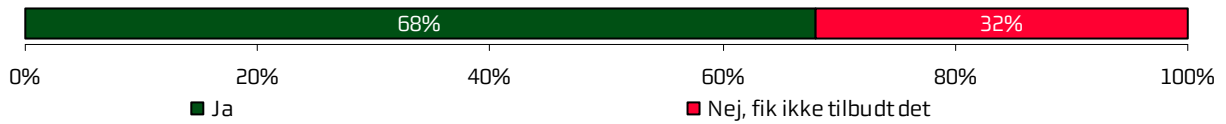
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	90 %	94 % *	82 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	97 %	96 %	95 %	89 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 %	98 % *	92 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	94 %	96 % *	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68 %	78 %	81 %	80 %	59 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	91 %	87 % *	94 % *	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	95 %	97 % *	88 % *	92 % *

Information

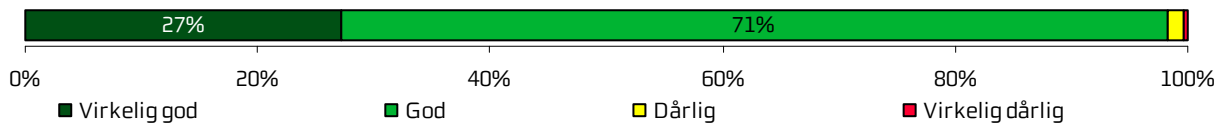
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1634)



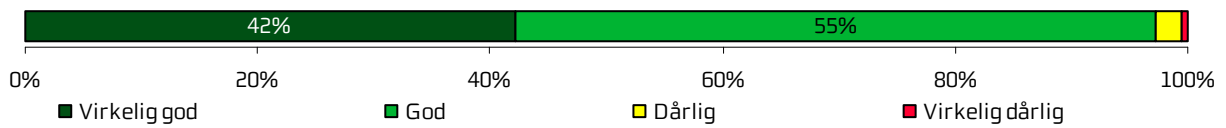
Modtaget skriftlig information (n=1106)



Vurdering af skriftlig information (n=730)



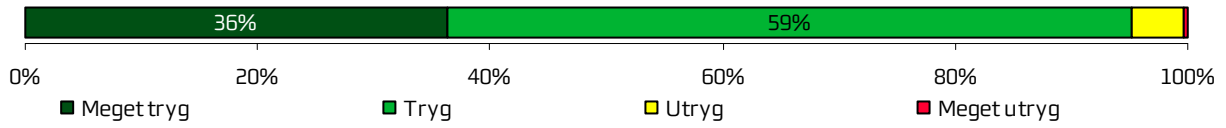
Vurdering af mundtlig information (n=1624)



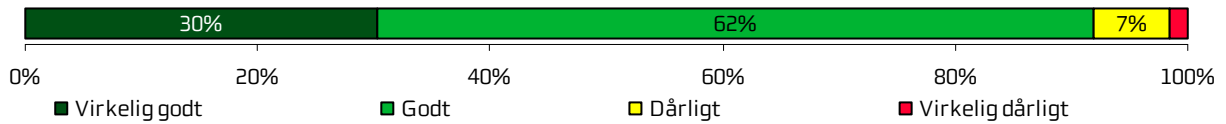
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	94 %	-	96 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	68 %	69 %	80 % *	58 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	98 %	91 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

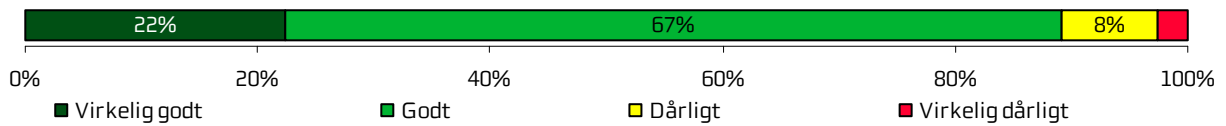
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1643)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=329)



Orientering af praktiserende læge (n=783)



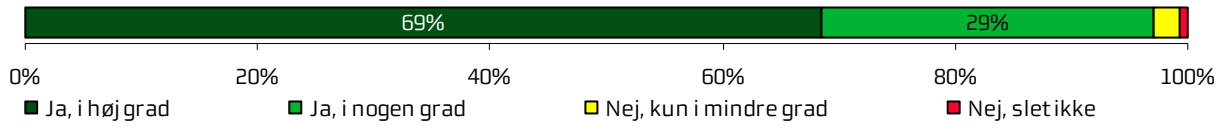
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=1321)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	96 %	92 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	95 %	94 %	97 % *	89 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	88 %	90 %	93 % *	78 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	68 %	68 %	81 % *	71 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=1493)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	98 %	95 %	97 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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 eller 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

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.: >>lobnr<<

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.: >>lobnr<<

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<<

6. december 2012

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. 21. december 2012**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>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 eller 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 65 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 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	65%	100%
Køn		
Mand	50%	49%
Kvinde	50%	51%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	2%
20-39 år	8%	13%
40-59 år	27%	30%
60-79 år	54%	46%
80 år eller derover	10%	9%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens 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

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"²

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryg**", "**Tryg**", "Utryg", "Meget utryg"

"**Ja**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Nej**", "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 2010 og 2011 samt 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 2012. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
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	1693		100%	
Køn				
Mand	841		50%	
Kvinde	852		50%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	28		2%	
20-39 år	127		8%	
40-59 år	457		27%	
60-79 år	913		54%	
80 år eller derover	168		10%	
Skema udfyldt af				
Patienten	1564		95%	
Pårørende	76		5%	
Modersmål				
Dansk	1605		96%	
Ikke dansk	66		4%	
Afsnitsnavn				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	82		5%	
Dialyse Ambulatorium Holstebro	17		1%	
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	195		12%	
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	272		16%	
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	298		18%	
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	31		2%	
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	127		8%	
Medicinsk Dagambulatorium Herning	72		4%	
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	171		10%	
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	129		8%	
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	234		14%	
Ringkøbing	65		4%	

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	32	64	2	1	1522	114
Køn						
Mand	34	63	2	1	782	43
Kvinde	30	66	2	1	740	71
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	57	3	3	27	0
20-39 år	21	72	7	1	115	8
40-59 år	34	62	3	1	421	28
60-79 år	34	64	2	1	815	66
80 år eller derover	27	72	1	0	144	12
Skema udfyldt af						
Patienten	33	64	2	1	1420	104
Pårørende	30	68	2	0	64	9
Modersmål						
Dansk	33	64	3	1	1455	111
Ikke dansk	30	69	0	1	60	3
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	35	63	1	1	75	6
Dialyse Ambulatorium Holstebro	36	57	7	0	14	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	25	69	6	0	171	20
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	31	67	2	0	246	18
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	49	51	0	0	280	12
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	23	69	0	8	26	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	32	65	3	1	113	7
Medicinsk Dagambulatorium Herning	29	62	6	3	69	2
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	23	70	5	3	150	13
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	38	61	1	0	118	5
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	29	68	2	1	203	23
Ringkøbing	32	63	2	4	57	6

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	38	60	2	0	1628
Køn					
Mand	41	57	2	0	825
Kvinde	35	62	2	1	803
Aldersgruppe					
Under 20 år	36	61	0	3	28
20-39 år	31	61	7	1	122
40-59 år	39	57	4	1	448
60-79 år	39	60	1	0	876
80 år eller derover	34	66	0	0	154
Skema udfyldt af					
Patienten	39	59	2	1	1517
Pårørende	34	63	3	0	73
Modersmål					
Dansk	38	59	2	0	1557
Ikke dansk	33	62	5	0	64
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	39	59	0	1	79
Dialyse Ambulatorium Holstebro	33	67	0	0	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	30	63	6	0	188
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	37	62	1	0	262
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	58	42	1	0	291
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	23	73	4	0	26
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	36	63	0	1	117
Medicinsk Dagambulatorium Herning	37	58	4	1	71
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	31	62	6	1	164
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	44	56	0	0	125
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	33	63	4	1	227
Ringkøbing	37	59	2	3	63

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	74	4	0	1631
Køn					
Mand	22	74	4	0	820
Kvinde	20	75	4	1	811
Aldersgruppe					
Under 20 år	10	82	5	3	28
20-39 år	15	75	9	1	121
40-59 år	18	76	6	0	446
60-79 år	24	73	3	0	877
80 år eller derover	23	76	1	0	159
Skema udfyldt af					
Patienten	21	74	4	0	1521
Pårørende	27	72	1	0	73
Modersmål					
Dansk	20	75	4	0	1562
Ikke dansk	39	60	1	0	64
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	21	73	4	2	81
Dialyse Ambulatorium Holstebro	27	73	0	0	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	7	78	14	1	187
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	19	77	3	0	259
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	36	62	1	1	292
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	27	69	4	0	26
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	16	79	4	1	119
Medicinsk Dagambulatorium Herning	17	75	7	1	71
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	17	80	4	0	161
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	35	65	1	0	127
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	16	81	3	0	228
Ringkøbing	25	71	5	0	65

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	1619
Køn					
Mand	28	71	1	0	813
Kvinde	28	71	1	0	806
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	59	0	0	27
20-39 år	31	68	1	0	123
40-59 år	22	77	1	0	443
60-79 år	30	69	1	0	870
80 år eller derover	30	70	0	0	156
Skema udfyldt af					
Patienten	27	71	1	0	1508
Pårørende	38	62	0	0	73
Modersmål					
Dansk	27	71	1	0	1550
Ikke dansk	45	55	0	0	64
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	34	65	1	0	79
Dialyse Ambulatorium Holstebro	47	47	7	0	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	17	80	3	0	186
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	25	74	1	0	258
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	43	56	1	0	288
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	27	73	0	0	26
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	23	76	1	0	119
Medicinsk Dagambulatorium Herning	28	71	0	1	69
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	21	79	0	0	164
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	33	66	1	0	126
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	27	73	0	0	226
Ringkøbing	43	57	0	0	63

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	58	1	0	1642
Køn					
Mand	43	56	1	0	821
Kvinde	37	61	2	1	821
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	60	0	3	27
20-39 år	33	64	2	1	125
40-59 år	35	62	3	0	447
60-79 år	43	56	1	0	881
80 år eller derover	44	56	0	0	162
Skema udfyldt af					
Patienten	40	58	1	0	1519
Pårørende	35	65	0	0	76
Modersmål					
Dansk	40	58	1	0	1561
Ikke dansk	42	58	0	0	66
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	39	60	1	0	80
Dialyse Ambulatorium Holstebro	63	38	0	0	16
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	23	73	5	0	194
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	44	56	0	0	264
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	65	34	1	0	291
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	30	70	0	0	30
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	36	63	0	2	126
Medicinsk Dagambulatorium Herning	43	56	1	0	70
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	35	61	2	1	164
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	39	61	0	0	126
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	25	70	4	0	218
Ringkøbing	40	54	6	0	63

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	1204	450
Køn				
Mand	96	4	608	215
Kvinde	93	7	596	235
Aldersgruppe				
Under 20 år	94	6	24	4
20-39 år	95	5	111	15
40-59 år	93	7	340	110
60-79 år	95	5	610	276
80 år eller derover	100	0	119	45
Skema udfyldt af				
Patienten	95	5	1112	424
Pårørende	92	8	58	16
Modersmål				
Dansk	95	5	1139	435
Ikke dansk	96	4	55	10
Afsnitsnavn				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	97	3	67	13
Dialyse Ambulatorium Holstebro	100	0	9	6
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	91	9	151	44
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	95	5	174	92
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	97	3	235	57
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	96	4	28	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	96	4	73	47
Medicinsk Dagambulatorium Herning	89	11	53	17
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	88	12	131	36
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	97	3	97	31
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	99	1	138	89
Ringkøbing	92	8	48	17

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	15	68	14	3	1141	35
Køn						
Mand	17	68	13	3	574	18
Kvinde	12	68	16	4	567	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	18	67	12	3	24	0
20-39 år	9	71	15	4	102	8
40-59 år	10	72	14	4	324	9
60-79 år	17	65	14	3	578	15
80 år eller derover	18	68	14	1	113	3
Skema udfyldt af						
Patienten	14	68	14	3	1056	28
Pårørende	20	64	12	4	56	2
Modersmål						
Dansk	15	68	14	4	1084	29
Ikke dansk	16	75	8	2	51	3
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	19	73	8	0	63	3
Dialyse Ambulatorium Holstebro	22	67	11	0	9	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	11	71	14	4	144	7
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	18	67	13	2	164	4
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	14	54	29	3	220	5
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	16	68	12	4	25	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	11	76	9	4	70	1
Medicinsk Dagambulatorium Herning	8	67	22	4	51	1
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	6	61	19	13	126	4
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	14	74	11	2	95	1
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	23	75	2	1	128	6
Ringkøbing	15	67	17	0	46	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	19	28	15	38	1012	118
Køn						
Mand	21	35	14	30	521	60
Kvinde	17	19	16	48	491	58
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	8	12	53	20	4
20-39 år	12	23	13	53	95	14
40-59 år	19	22	19	40	295	30
60-79 år	20	31	14	36	510	56
80 år eller derover	19	37	15	29	92	14
Skema udfyldt af						
Patienten	19	27	16	38	935	111
Pårørende	23	27	14	36	50	4
Modersmål						
Dansk	19	27	15	39	957	115
Ikke dansk	33	33	12	23	48	3
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	14	12	16	59	51	10
Dialyse Ambulatorium Holstebro	25	50	0	25	8	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	6	17	12	65	137	8
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	24	34	12	30	136	23
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	26	29	18	28	199	19
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	24	36	24	16	25	3
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	24	29	20	27	59	11
Medicinsk Dagambulatorium Herning	23	30	16	32	44	7
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	14	24	19	43	116	11
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	20	36	17	27	86	6
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	10	14	9	67	111	15
Ringkøbing	23	15	15	48	40	5

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	6	1	1610	46
Køn						
Mand	18	75	6	1	804	22
Kvinde	15	77	6	2	806	24
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	76	13	0	28	0
20-39 år	11	75	11	3	121	4
40-59 år	12	78	9	2	434	10
60-79 år	19	75	5	1	868	27
80 år eller derover	20	77	3	0	159	5
Skema udfyldt af						
Patienten	16	76	6	1	1491	44
Pårørende	17	78	4	1	75	1
Modersmål						
Dansk	16	76	6	1	1537	42
Ikke dansk	30	67	1	1	61	4
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	9	84	5	1	77	4
Dialyse Ambulatorium Holstebro	40	60	0	0	15	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	7	66	21	6	191	2
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	18	78	4	0	248	13
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	26	70	2	1	296	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	15	65	19	0	26	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	10	81	6	3	109	13
Medicinsk Dagambulatorium Herning	16	72	9	3	67	4
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	10	80	7	2	164	4
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	27	72	1	0	127	1
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	12	84	4	0	225	3
Ringkøbing	12	80	6	2	65	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	65	22	12	1023
Køn				
Mand	64	24	13	529
Kvinde	68	21	12	494
Aldersgruppe				
Under 20 år	45	19	36	14
20-39 år	50	30	20	69
40-59 år	67	19	14	279
60-79 år	65	24	11	564
80 år eller derover	78	17	5	97
Skema udfyldt af				
Patienten	66	22	12	947
Pårørende	69	19	12	46
Modersmål				
Dansk	66	22	11	972
Ikke dansk	55	16	29	41
Afsnitsnavn				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	78	10	13	63
Dialyse Ambulatorium Holstebro	53	40	7	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	54	19	27	104
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	60	26	13	129
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	58	35	7	255
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	53	24	24	17
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	76	15	9	66
Medicinsk Dagambulatorium Herning	59	27	14	37
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	58	34	8	53
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	76	19	5	99
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	77	7	16	142
Ringkøbing	65	12	23	43

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	65	27	8	596
Køn				
Mand	64	28	8	315
Kvinde	66	25	8	281
Aldersgruppe				
Under 20 år	56	44	0	6
20-39 år	31	47	23	39
40-59 år	72	18	10	158
60-79 år	63	30	7	337
80 år eller derover	80	19	1	56
Skema udfyldt af				
Patienten	65	26	9	554
Pårørende	74	23	3	26
Modersmål				
Dansk	66	27	7	570
Ikke dansk	51	16	33	20
Afsnitsnavn				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	77	14	9	22
Dialyse Ambulatorium Holstebro	53	40	7	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	39	26	35	23
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	64	29	6	78
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	58	37	5	195
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	50	17	33	6
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	83	9	9	23
Medicinsk Dagambulatorium Herning	73	18	9	22
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	44	50	6	34
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	71	25	3	59
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	81	7	12	100
Ringkøbing	58	21	21	19

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	47	0	0	522	8
Køn						
Mand	51	49	0	0	281	4
Kvinde	54	45	1	0	241	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	30	0	0	6	0
20-39 år	49	51	0	0	30	1
40-59 år	56	43	1	0	138	1
60-79 år	53	47	0	0	299	4
80 år eller derover	35	65	0	0	49	2
Skema udfyldt af						
Patienten	53	47	1	0	484	7
Pårørende	59	41	0	0	24	0
Modersmål						
Dansk	53	47	1	0	506	8
Ikke dansk	42	58	0	0	12	0
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	60	40	0	0	20	0
Dialyse Ambulatorium Holstebro	54	46	0	0	13	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	47	53	0	0	15	0
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	43	57	0	0	70	0
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	61	39	0	0	180	3
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	2	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	68	26	5	0	19	1
Medicinsk Dagambulatorium Herning	50	50	0	0	20	0
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	50	47	3	0	32	0
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	49	51	0	0	55	0
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	53	47	0	0	83	3
Ringkøbing	31	69	0	0	13	0

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	1469	182
Køn						
Mand	37	59	3	1	759	72
Kvinde	35	59	5	1	710	110
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	58	12	0	26	2
20-39 år	31	58	7	4	112	11
40-59 år	37	57	5	2	398	52
60-79 år	36	61	3	0	798	90
80 år eller derover	39	60	0	1	135	27
Skema udfyldt af						
Patienten	36	59	4	1	1372	163
Pårørende	35	61	2	1	63	11
Modersmål						
Dansk	36	60	4	1	1407	166
Ikke dansk	50	45	3	1	54	12
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	43	53	3	1	76	6
Dialyse Ambulatorium Holstebro	46	46	8	0	13	2
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	29	60	7	4	164	28
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	35	62	3	0	243	21
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	46	53	1	0	272	23
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	44	52	4	0	25	3
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	36	60	2	2	107	17
Medicinsk Dagambulatorium Herning	35	56	8	0	62	8
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	26	65	7	1	136	27
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	39	60	2	0	122	6
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	36	59	4	0	202	24
Ringkøbing	32	60	6	2	47	17

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	93	6	1629
Køn				
Mand	1	94	5	820
Kvinde	1	92	7	809
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	97	3	28
20-39 år	1	88	10	122
40-59 år	1	91	8	445
60-79 år	1	95	5	880
80 år eller derover	1	93	5	154
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	1516
Pårørende	1	91	8	74
Modersmål				
Dansk	1	94	6	1555
Ikke dansk	5	82	13	64
Afsnitsnavn				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	0	96	4	80
Dialyse Ambulatorium Holstebro	0	81	19	16
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	1	90	9	191
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	1	93	6	255
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	0	97	3	290
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	7	90	3	29
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	1	94	5	122
Medicinsk Dagambulatorium Herning	1	90	8	71
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	1	91	8	160
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	1	95	4	127
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	0	93	7	226
Ringkøbing	2	95	3	62

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	0	90	10	784	848
Køn					
Mand	0	93	7	448	371
Kvinde	0	86	14	336	477
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	97	3	27	1
20-39 år	0	81	19	43	78
40-59 år	1	88	11	167	280
60-79 år	0	90	10	471	407
80 år eller derover	0	97	3	76	82
Skema udfyldt af					
Patienten	0	90	10	702	819
Pårørende	0	95	5	55	18
Modersmål					
Dansk	0	90	10	735	824
Ikke dansk	6	83	11	42	20
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	0	95	5	39	42
Dialyse Ambulatorium Holstebro	0	75	25	12	3
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	1	84	14	69	119
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	0	91	9	149	111
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	0	95	5	198	93
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	8	92	0	12	14
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	0	91	9	53	68
Medicinsk Dagambulatorium Herning	0	83	17	30	38
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	2	85	14	65	101
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	0	93	7	70	56
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	0	83	17	65	162
Ringkøbing	0	91	9	22	41

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	1557	85
Køn						
Mand	68	30	2	0	790	33
Kvinde	67	29	3	1	767	52
Aldersgruppe						
Under 20 år	64	30	3	3	28	0
20-39 år	61	32	4	2	119	5
40-59 år	66	31	3	1	424	22
60-79 år	70	27	2	0	836	50
80 år eller derover	62	36	1	1	150	8
Skema udfyldt af						
Patienten	67	29	3	1	1443	82
Pårørende	62	35	3	0	72	3
Modersmål						
Dansk	67	29	3	1	1484	81
Ikke dansk	64	32	3	1	61	4
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	71	25	3	1	79	2
Dialyse Ambulatorium Holstebro	53	47	0	0	15	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	61	33	4	2	179	13
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	70	29	2	0	248	16
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	79	21	1	0	280	11
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	52	33	15	0	27	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	64	34	2	1	116	6
Medicinsk Dagambulatorium Herning	45	47	5	3	66	1
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	60	36	3	1	152	14
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	81	15	3	0	124	5
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	61	34	2	3	210	13
Ringkøbing	57	36	5	2	61	1

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	79	19	1	0	1555	96
Køn						
Mand	79	20	1	0	794	34
Kvinde	79	19	2	0	761	62
Aldersgruppe						
Under 20 år	74	23	0	3	28	0
20-39 år	70	27	2	1	116	7
40-59 år	77	20	2	0	434	16
60-79 år	82	18	1	0	835	55
80 år eller derover	78	22	0	0	142	18
Skema udfyldt af						
Patienten	79	20	1	0	1444	90
Pårørende	82	17	1	0	72	3
Modersmål						
Dansk	80	19	1	0	1484	91
Ikke dansk	69	30	1	0	62	4
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	84	13	1	1	77	5
Dialyse Ambulatorium Holstebro	75	25	0	0	16	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	69	27	3	1	177	15
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	80	20	0	0	252	15
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	85	15	0	0	278	13
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	64	32	4	0	28	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	84	15	1	0	116	8
Medicinsk Dagambulatorium Herning	71	26	3	0	66	3
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	76	22	1	1	157	9
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	85	14	0	1	125	3
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	75	21	3	0	207	17
Ringkøbing	70	29	2	0	56	7

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	50	41	6	3	1636	24
Køn						
Mand	50	41	6	3	824	9
Kvinde	50	40	7	3	812	15
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	40	13	8	28	0
20-39 år	38	45	11	6	122	1
40-59 år	53	36	7	3	443	7
60-79 år	52	40	5	2	883	12
80 år eller derover	38	54	7	1	160	4
Skema udfyldt af						
Patienten	50	41	6	3	1519	22
Pårørende	47	35	9	8	74	2
Modersmål						
Dansk	50	40	7	3	1563	19
Ikke dansk	47	45	5	3	62	4
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	54	40	5	1	82	0
Dialyse Ambulatorium Holstebro	31	69	0	0	16	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	45	43	6	6	189	3
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	46	43	8	3	263	4
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	70	27	2	1	289	5
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	54	39	4	4	28	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	38	46	14	2	125	0
Medicinsk Dagambulatorium Herning	60	29	10	0	68	1
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	54	37	7	2	166	2
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	61	36	2	1	126	2
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	43	52	3	1	221	5
Ringkøbing	51	29	6	14	63	1

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	62	34	2	2	1559	82
Køn						
Mand	62	34	3	2	790	36
Kvinde	63	34	2	1	769	46
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	49	3	3	27	0
20-39 år	42	51	4	3	120	3
40-59 år	63	31	4	2	428	19
60-79 år	66	31	2	1	842	45
80 år eller derover	57	42	0	1	142	15
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	2	2	1450	77
Pårørende	56	39	3	2	70	4
Modersmål						
Dansk	63	33	2	2	1485	81
Ikke dansk	50	42	6	3	64	1
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	67	27	1	5	79	3
Dialyse Ambulatorium Holstebro	40	60	0	0	15	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	60	36	3	2	183	10
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	62	36	2	0	252	13
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	80	19	0	0	279	14
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	57	39	0	4	28	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	61	35	2	2	109	12
Medicinsk Dagambulatorium Herning	58	34	5	3	64	4
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	56	39	3	3	160	5
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	66	31	2	1	122	4
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	57	36	5	2	210	14
Ringkøbing	57	33	3	7	58	2

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	59	37	3	1	1298	293
Køn						
Mand	59	37	3	1	689	123
Kvinde	59	37	3	1	609	170
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	56	10	0	23	5
20-39 år	51	39	8	3	96	26
40-59 år	60	36	3	1	356	84
60-79 år	62	35	2	1	708	148
80 år eller derover	53	46	1	0	115	30
Skema udfyldt af						
Patienten	59	37	3	1	1202	275
Pårørende	59	36	5	1	63	11
Modersmål						
Dansk	60	36	3	1	1231	284
Ikke dansk	47	48	1	4	58	8
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	60	33	2	5	63	14
Dialyse Ambulatorium Holstebro	44	50	0	6	16	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	53	40	6	1	122	61
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	55	41	2	1	219	43
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	73	25	2	0	271	20
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	56	44	0	0	25	3
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	58	38	4	0	92	26
Medicinsk Dagambulatorium Herning	59	34	7	0	58	9
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	54	41	2	2	127	33
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	71	28	2	0	109	14
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	55	40	5	1	152	57
Ringkøbing	50	43	2	5	44	13

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	94	6	1645
Køn			
Mand	94	6	829
Kvinde	94	6	816
Aldersgruppe			
Under 20 år	89	11	28
20-39 år	91	9	124
40-59 år	93	7	449
60-79 år	95	5	882
80 år eller derover	98	2	162
Skema udfyldt af			
Patienten	94	6	1526
Pårørende	93	7	76
Modersmål			
Dansk	94	6	1569
Ikke dansk	94	6	65
Afsnitsnavn			
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	93	7	82
Dialyse Ambulatorium Holstebro	93	7	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	89	11	191
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	94	6	265
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	98	2	293
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	97	3	29
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	95	5	124
Medicinsk Dagambulatorium Herning	85	15	68
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	92	8	168
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	98	2	124
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	97	3	224
Ringkøbing	98	2	62

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	Personal et kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	44	27	5	74	8
Køn						
Mand	19	44	31	6	38	5
Kvinde	29	44	23	4	36	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	8	53	23	15	12	1
40-59 år	31	36	29	3	24	3
60-79 år	21	48	29	2	32	3
80 år eller derover	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	21	44	29	6	67	6
Pårørende	-	-	-	-	4	2
Modersmål						
Dansk	25	43	26	5	71	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	0	60	20	20	5	0
Dialyse Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	0	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	6	65	18	12	17	1
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	20	47	33	0	15	1
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	40	40	20	0	5	0
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	-	-	-	-	0	1
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	40	20	40	0	5	1
Medicinsk Dagambulatorium Herning	38	13	50	0	8	0
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	33	33	17	17	12	1
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	3	0
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	-	-	-	-	3	2
Ringkøbing	-	-	-	-	1	0

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	8	1	1524	84
Køn						
Mand	66	25	7	1	781	37
Kvinde	62	27	9	2	743	47
Aldersgruppe						
Under 20 år	70	17	8	6	27	1
20-39 år	63	28	8	1	114	10
40-59 år	66	21	10	2	419	23
60-79 år	64	28	7	1	819	40
80 år eller derover	63	28	10	0	145	10
Skema udfyldt af						
Patienten	65	26	8	1	1414	78
Pårørende	60	25	11	4	68	5
Modersmål						
Dansk	65	26	7	1	1455	80
Ikke dansk	56	18	23	3	59	4
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	77	19	3	1	78	3
Dialyse Ambulatorium Holstebro	47	53	0	0	15	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	70	19	9	2	175	15
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	69	23	6	1	247	9
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	57	31	11	1	263	21
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	46	25	29	0	24	3
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	62	27	11	0	115	6
Medicinsk Dagambulatorium Herning	58	22	17	3	64	4
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	55	29	11	4	156	9
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	53	40	7	1	118	5
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	85	12	3	0	213	7
Ringkøbing	71	16	9	4	56	2

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	24	70	4	1	911	402
Køn						
Mand	24	72	4	1	494	181
Kvinde	24	68	5	2	417	221
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	58	3	0	23	2
20-39 år	25	59	9	7	73	30
40-59 år	22	73	4	1	258	126
60-79 år	25	70	5	1	478	212
80 år eller derover	21	79	0	0	79	32
Skema udfyldt af						
Patienten	24	70	4	2	835	382
Pårørende	22	78	0	0	52	11
Modersmål						
Dansk	24	70	4	2	856	390
Ikke dansk	27	69	3	0	47	10
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	29	65	4	2	49	20
Dialyse Ambulatorium Holstebro	22	67	11	0	9	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	18	73	8	2	91	68
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	23	70	7	1	149	58
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	37	61	1	0	201	46
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	27	68	5	0	22	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	19	79	0	2	58	36
Medicinsk Dagambulatorium Herning	20	71	4	4	45	15
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	17	76	3	4	94	39
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	29	66	5	0	79	25
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	22	73	3	2	88	73
Ringkøbing	12	85	0	4	26	20

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	62	31	4	2	1634
Køn					
Mand	64	32	3	2	828
Kvinde	61	31	5	3	806
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	45	8	8	28
20-39 år	52	39	6	3	124
40-59 år	57	35	5	3	452
60-79 år	68	27	3	2	880
80 år eller derover	57	38	3	2	150
Skema udfyldt af					
Patienten	63	30	4	2	1520
Pårørende	50	44	3	3	75
Modersmål					
Dansk	63	31	4	2	1559
Ikke dansk	56	41	1	1	65
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	63	30	5	3	80
Dialyse Ambulatorium Holstebro	53	40	7	0	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	51	35	7	7	189
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	61	35	3	1	264
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	75	23	1	1	288
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	54	39	7	0	28
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	64	29	6	2	125
Medicinsk Dagambulatorium Herning	54	39	7	0	69
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	54	36	4	6	168
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	77	22	1	1	124
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	63	30	4	2	223
Ringkøbing	51	33	7	10	61

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	68	32	1106	497
Køn				
Mand	72	28	560	243
Kvinde	63	37	546	254
Aldersgruppe				
Under 20 år	76	24	18	9
20-39 år	66	34	87	35
40-59 år	71	29	317	135
60-79 år	69	31	595	267
80 år eller derover	52	48	89	51
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	1014	480
Pårørende	64	36	60	11
Modersmål				
Dansk	68	32	1051	478
Ikke dansk	62	38	49	17
Afsnitsnavn				
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	82	18	57	22
Dialyse Ambulatorium Holstebro	46	54	13	2
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	66	34	124	66
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	70	30	189	67
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	71	29	180	100
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	65	35	20	8
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	67	33	84	35
Medicinsk Dagambulatorium Herning	68	32	50	17
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	77	23	129	33
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	68	32	82	42
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	61	39	150	71
Ringkøbing	36	64	28	34

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	27	71	1	0	730	6
Køn						
Mand	22	75	2	0	391	4
Kvinde	33	66	0	0	339	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	6	85	4	5	12	0
20-39 år	18	74	7	1	57	0
40-59 år	29	70	1	0	221	2
60-79 år	29	70	1	0	395	3
80 år eller derover	24	76	0	0	45	1
Skema udfyldt af						
Patienten	27	71	2	0	676	4
Pårørende	23	77	0	0	33	2
Modersmål						
Dansk	26	72	1	0	697	5
Ikke dansk	48	52	0	0	27	1
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	36	62	0	2	45	0
Dialyse Ambulatorium Holstebro	40	60	0	0	5	0
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	27	68	4	1	81	0
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	25	73	2	0	129	0
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	31	67	2	1	124	1
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	15	85	0	0	13	0
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	27	73	0	0	55	0
Medicinsk Dagambulatorium Herning	33	64	3	0	33	0
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	33	67	0	0	92	3
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	25	75	0	0	56	0
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	17	80	2	0	87	2
Ringkøbing	50	50	0	0	10	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	42	55	2	0	1624
Køn					
Mand	44	54	2	0	817
Kvinde	40	57	3	0	807
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	53	5	3	28
20-39 år	34	60	6	1	122
40-59 år	42	55	3	0	443
60-79 år	44	53	2	0	878
80 år eller derover	38	62	1	0	153
Skema udfyldt af					
Patienten	43	55	2	0	1509
Pårørende	34	61	4	1	75
Modersmål					
Dansk	42	55	2	0	1550
Ikke dansk	41	55	3	1	65
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	47	52	1	0	81
Dialyse Ambulatorium Holstebro	33	53	13	0	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	32	60	6	1	189
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	44	55	1	0	260
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	54	45	1	0	288
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	27	65	8	0	26
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	45	54	1	0	122
Medicinsk Dagambulatorium Herning	38	55	7	0	69
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	35	61	2	2	162
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	48	52	0	0	126
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	36	60	4	0	225
Ringkøbing	33	64	2	2	61

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	36	59	4	0	1643
Køn					
Mand	37	59	3	0	824
Kvinde	35	59	6	0	819
Aldersgruppe					
Under 20 år	29	63	8	0	28
20-39 år	36	58	6	0	120
40-59 år	39	55	6	1	447
60-79 år	37	59	4	0	887
80 år eller derover	30	68	1	0	161
Skema udfyldt af					
Patienten	36	59	5	0	1527
Pårørende	34	58	6	2	75
Modersmål					
Dansk	37	59	4	0	1569
Ikke dansk	31	59	6	4	63
Afsnitsnavn					
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	47	51	2	0	81
Dialyse Ambulatorium Holstebro	27	67	7	0	15
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	35	57	6	1	190
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	34	60	5	0	261
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	46	51	3	0	294
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	31	65	0	4	26
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	35	60	5	0	125
Medicinsk Dagambulatorium Herning	36	55	7	1	67
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	33	61	5	1	166
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	38	60	2	0	129
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	31	64	4	0	227
Ringkøbing	44	53	3	0	62

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	30	62	7	2	329	79	1173
Køn							
Mand	30	64	6	1	180	42	574
Kvinde	31	59	8	3	149	37	599
Aldersgruppe							
Under 20 år	38	62	0	0	8	1	18
20-39 år	14	72	8	7	25	4	91
40-59 år	28	64	7	0	71	12	360
60-79 år	30	63	5	2	169	50	621
80 år eller derover	39	50	12	0	56	12	83
Skema udfyldt af							
Patienten	29	63	7	2	282	68	1120
Pårørende	33	62	5	0	30	9	33
Modersmål							
Dansk	31	61	7	2	302	74	1136
Ikke dansk	23	73	4	0	26	4	31
Afsnitsnavn							
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	53	37	5	5	19	1	59
Dialyse Ambulatorium Holstebro	14	57	14	14	7	0	7
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	26	66	3	6	35	8	146
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	34	57	9	0	67	19	160
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	41	55	3	2	64	16	203
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	27	55	18	0	11	1	14
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	27	68	5	0	22	6	92
Medicinsk Dagambulatorium Herning	36	55	9	0	11	3	48
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	30	70	0	0	20	6	135
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	27	68	5	0	22	6	93
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	17	74	9	0	35	12	173
Ringkøbing	6	94	0	0	16	1	43

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	22	67	8	3	783	853
Køn						
Mand	25	66	7	2	379	443
Kvinde	20	67	10	3	404	410
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	46	17	0	14	14
20-39 år	22	46	24	8	51	73
40-59 år	19	75	5	2	190	258
60-79 år	24	65	8	3	443	436
80 år eller derover	20	74	7	0	85	72
Skema udfyldt af						
Patienten	22	67	9	3	721	803
Pårørende	32	68	0	0	39	35
Modersmål						
Dansk	22	67	8	3	736	828
Ikke dansk	31	57	12	0	42	22
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	38	57	3	3	37	44
Dialyse Ambulatorium Holstebro	17	50	17	17	6	9
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	13	71	10	6	82	108
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	23	66	8	3	142	120
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	32	65	3	1	148	144
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	13	67	20	0	15	12
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	24	73	2	0	41	81
Medicinsk Dagambulatorium Herning	21	63	13	3	38	31
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	16	74	9	1	77	86
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	25	70	5	0	77	50
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	10	61	21	8	87	139
Ringkøbing	33	52	12	3	33	29

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	16	19	12	1321	281
Køn						
Mand	52	16	19	12	686	120
Kvinde	53	16	18	13	635	161
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	34	6	0	23	5
20-39 år	44	28	23	5	100	21
40-59 år	58	14	19	10	384	65
60-79 år	51	16	19	15	709	153
80 år eller derover	55	15	18	12	105	37
Skema udfyldt af						
Patienten	52	16	19	12	1232	259
Pårørende	63	18	8	10	64	11
Modersmål						
Dansk	53	16	18	12	1264	269
Ikke dansk	40	16	33	12	52	11
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	62	6	14	18	65	16
Dialyse Ambulatorium Holstebro	50	14	29	7	14	1
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	53	18	17	12	167	23
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	54	17	15	14	222	34
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	55	16	19	9	223	59
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	35	30	20	15	20	7
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	52	17	17	14	90	31
Medicinsk Dagambulatorium Herning	45	22	24	8	49	16
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	46	18	25	10	130	32
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	55	14	20	11	107	17
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	50	17	22	11	189	31
Ringkøbing	58	9	27	7	45	14

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	69	29	2	1	1493	138
Køn						
Mand	69	29	1	1	770	53
Kvinde	68	28	3	1	723	85
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	50	0	3	28	0
20-39 år	47	45	7	1	113	11
40-59 år	66	30	3	1	426	23
60-79 år	73	25	1	0	786	87
80 år eller derover	72	28	0	0	140	17
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	1	1385	130
Pårørende	56	39	3	2	71	3
Modersmål						
Dansk	69	28	2	1	1422	134
Ikke dansk	51	40	5	4	61	4
Afsnitsnavn						
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	75	23	1	0	73	6
Dialyse Ambulatorium Holstebro	62	38	0	0	13	2
Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	55	37	6	2	168	20
Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	67	32	0	0	243	17
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	73	25	1	1	261	28
Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	56	37	4	4	27	2
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	68	31	1	0	113	10
Medicinsk Dagambulatorium Herning	59	33	5	3	61	8
Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	66	27	6	1	145	19
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	80	18	2	0	116	7
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	75	21	3	0	216	12
Ringkøbing	67	28	4	2	57	7

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer





















		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			52
Kommunikation og information			27
Kontaktperson			8
Kvalitet i behandling			66
Pleje			14
Relationer til personale			51
Ventetid			10

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?









ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
5	Bedre skiltning til personlig henvendelse ønskes.	God
7	Ok.	God
8	Sygeplejerske/læge ringer efter mig [].	God
9	Meget ventetid. Arrogante telefondamer, næsvise, lukkede og selvoptagede!	Dårlig
13	Virkelig god, alle de personer, der var med. Personalet er altid venlige og hjælpsomme med alting. Skulle sendes til et andet sygehus.	Virkelig god
16	Blev venligt modtaget både ved information, sygeplejerske og læger.	Virkelig god
18	Venlig.	God
19	Der burde være et skilt, at man skal melde sig hos sekretæren i modsatte ende, end hvor indgangen er.	God
20	Virker som det skal. OK.	God
ID	Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Kun at jeg altid føler mig velkommen.	Virkelig god
3	Ingen [].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Mange i ét venteværelse.	God
6	Ganske almindeligt med at man fortæller, at man er ankommet, og så går det stille og roligt. Det er et meget lille sted, hvor der kun venter meget få.	God
12	Virkelig fin modtagelse. Altid smilende og venligt personale.	Virkelig god
13	Meget fint, at der var varm kaffe på kanden.	Virkelig god
14	Meget venlig.	Virkelig god
16	Svært at se, hvorvidt det ønskes, at man melder sig ved sekretæren.	Dårlig
19	Da jeg mødte op til første samtale var min aftale aflyst og udskudt til en senere dato. Der var afsendt et brev, som først nåede mig ca. fire-fem dage efter første mødetid. Man kunne have benyttet telefonen!	Dårlig
20	Ventetiden på sygeplejerske NN er ok. Ventetiden på læge NN er meget lang. Mellem 30 og 60 minutter.	Dårlig
24	"Kold" luge at henvende sig til.	Dårlig
35	Ok.	Virkelig god
40	Ok.	God
44	Føler der er lang ventetid.	Uoplyst
45	Venteværelset er for trangt. Det var måske bedre, hvis personalet også kunne se de ventende?	God

✎ 47	Jeg mangler et sted at hænge mit overtøj.	Virkelig god
✎ 48	Helt i orden. Kommer hver fjerde måned. Behøver ingen information.	God
✎ 53	Lægeseekretæren burde SMILE når man henvender sig til skranken. Kommer der tit, men ser aldrig et smilende ansigt :-)	God
✎ 56	Det var en rigtig god oplevelse. Alle var søde og rare.	Virkelig god
✎ 58	Man føler sig velkommen. Der er frugt og drikke med sødetabletter. Det er også meget rart, at man har en fast kontaktperson.	Virkelig god
✎ 60	Sur og gnaven.	Dårlig
✎ 61	Altid stor hjælpsomhed og tilbagemeldinger ved opringninger.	Virkelig god
✎ 63	Rigtig god indsats fra sygeplejerskernes side. Men stoffer var ikke helt igennem med sikkerhed, da det jo også var deres første forsøg :)	Virkelig god
✎ 66	Det er aldrig rart at skulle mødes under sådanne omstændigheder, men med venlighed og imødekommenhed fandt man en bedre stemning og afslappethed.	God
✎ 68	I forbindelse med min første kontakt med ambulatoriet bliver jeg først sendt til blodprøvetagning. Herefter venter jeg temmelig længe og får til sidst at vide, at jeg skal komme tilbage et par timer senere, hvilket jeg så gør. Et par timer senere kommer jeg tilbage og venter igen længe på at komme ind til lægen, som derefter kan fortælle mig, at hun ikke kan sige noget endnu, da der vil gå nogle dage inden der er svar på prøverne. Sikken spild af tid. Ved næste møde i ambulatoriet møder jeg op med et kort udfyldt af sekretærerne på afdelingen med tid, sted og navnet på den læge, jeg skal ind til. Men det viser sig, at man er kommet til at booke en tid hos en læge i en helt anden afdeling. Så endnu engang gik jeg forgæves.	Dårlig
✎ 71	Jeg er kommet i ambulatoriet de sidste [mange år], så de kender mig. Jeg er patient hos læge NN.	God
✎ 75	Der mangler en rubrik, der hedder absolut neutral.	God
✎ 76	Henvendte mig i receptionen og blev registreret. "Venligst tag plads". Ventede i 40 minutter og blev kaldt ind til lægen. Efter endt konsultation, fik ny tid i receptionen.	God
	ID Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Modtagelsen
✎ 3	Alle har hele tiden udvist imødekommenhed og hjælpsomhed.	Virkelig god
✎ 5	Nej = OK.	Virkelig god
✎ 6	Jeg så gerne, at man kunne hjælpe patienten op fra scanneren, da man godt kan være lidt hjælpeløs, når man skal rejse sig.	God
✎ 10	God og professionel.	God
✎ 12	Sød og venlig sygeplejerske.	God
✎ 15	Jeg er godt tilfreds.	Uoplyst
✎ 17	Jeg havde hjertestop og husker ingenting.	Uoplyst
✎ 20	Det er ikke tydeligt, hvor man lige skal henvende sig.	God
✎ 21	Husker det ikke.	Uoplyst
✎ 25	Positivt, at man bliver tilbudt kaffe/the/vand (så vidt jeg husker).	God
✎ 26	Jeg har svært ved at bedømme skemaet, da jeg ikke har nogen forventning til behandlingen.	God
✎ 27	Jeg var til undersøgelse i [efteråret], så jeg synes ikke, jeg kan besvare spørgsmålet nu, da der er gået så lang tid.	God

	34	Det er efterhånden [flere] år siden, så man husker jo ikke alt.	God
	40	Efter undersøgelse [flere] gange i efteråret på Hjertemedicinsk Ambulatorium, kan jeg sige, at der er en særdeles venlig og kompetent modtagelse. God oplevelse fra start!!	Virkelig god
	41	Venlige mennesker og kaffe/morgenmad til de, der ønskede det. Sødt [andet personale]. Venlige sygeplejersker og god atmosfære.	Virkelig god
	42	Jeg blev akut indlagt om natten med en formodet blodprop, hvilket det ikke var (kun kransåreforsnævring, som så behandles medicinsk).	God
	44	Alle var imødekommende, venlige, effektive. Tak for det.	Virkelig god
	48	Det, at jeg blev mødt med smil, hjælp for mit vedkommende på nerverne ved mit besøg/undersøgelse.	Virkelig god
	49	Kom tyve minutter før tid. Gik gangen igennem for at finde modtagelsen. Så ikke skiltet med venterum, før vi næsten løb ind i det, fordi vi kiggede på alle de andre skilte. Følgelinje som på andre sygehuse vil være en god ting.	Uoplyst
	52	Det var fint, rart at møde kendte ansigter :)	Virkelig god
	53	En lille smule overfladisk måske!!!	God
	61	Ikke andet, end at jeg synes som ovenstående, at jeg blev taget virkelig godt imod.	Virkelig god
	62	Hurtig, ok kompetent ekspedition.	God
	63	Lægen ville skrive til mig. Har ikke fået noget indtil nu.	Virkelig god
	64	Oplyser ikke om mulighederne for kørselsopgørelse! (mundtlig).	God
	65	Stor ros til både et andet hospital og Holstebro.	Virkelig god
	71	Jeg følte mig meget velkommen, ligesom at jeg fik en virkelig god hjælp.	Virkelig god
	73	Virker perfekt.	God
	74	Positivt.	Virkelig god
	75	En god og positiv modtagelse.	Virkelig god
	76	Det hele er ok.	Virkelig god
	80	Utrolig venlig og imødekommende.	Virkelig god

ID Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Modtagelsen

	1	Altid søde og imødekommende.	Virkelig god
	4	Man føler sig godt tilpas, takket være personalet.	Virkelig god
	9	Altid smilende!	Virkelig god
	11	Meget hjerteligt.	Virkelig god
	12	Meget hurtig og kompetent. Der var "styr" på det.	Virkelig god
	13	Man bliver altid mødt med et smil, lige meget hvor travlt der er. Kontaktsygeplejersken kommer altid og spørger, hvordan det går.	Virkelig god
	14	De er altid søde og rare. Alle siger "hej", når man kommer ind. Jeg føler, at de alle sammen kender mig.	Virkelig god
	18	Man møder altid venlighed af personale, også uden for ambulatoriet.	Virkelig god

✎	23	Der findes ingen bedre modtagelse. Altid goddag, velkommen og værsgo at tage plads.	Virkelig god
✎	26	Bliver modtaget af en sekretær.	God
✎	28	Jeg kommer oftest om morgenen, hvor sygeplejerskerne er til møde. Ikke altid at der er nogen på afdelingen. Tit manglende kommunikation mellem Hæmatologisk Ambulatorium og blodprøvetagning (manglende blodprøveseddel).	God
✎	30	Der bliver talt til en på en direkte behagelig måde, som man kan forstå.	Virkelig god
✎	31	Meget venligt og professionelt. Bliver kaldt ved navn, så man føler sig velkommen.	Virkelig god
✎	32	En rolig og kompetence modtagelse og altid et venligt smil og en kvik bemærkning.	God
✎	36	Jeg følte mig godt modtaget, og alle, som jeg var i kontakt med, var venlige og positive.	Uoplyst
✎	38	Det kan andre steder godt lære af.	Virkelig god
✎	39	Jeg er kommet der i mange år, men der er sket en ændring. Fra at være en velkommen person er man blevet et lidt overflødig nummer.	Dårlig
✎	40	Jeg føler virkelig, at de er klar til at modtage mig, når jeg kommer.	Virkelig god
✎	41	Altid en positiv modtagelse af alle i afdelingen, hvor alle samarbejder og assistere hinanden. Jeg oplever Holstebro sygehus som et sted, hvor patienterne komme i første række. Logistiken er fin og hjælpsomheden perfekt. Desværre kan jeg IKKE sige det samme om vort lokale sygehus [].	Virkelig god
✎	42	Bliver altid modtaget venligt og positivt. Der er en rolig atmosfære og plads til et smil.	Virkelig god
✎	44	Altid med smil og godt humør.	Virkelig god
✎	45	Jeg er meget glad for Hæmatologisk. Jeg har kun godt at sige om det hele. Jeg traf en dejlig og behagelig læge, NN, og jeg er meget tryk ved ham, sygeplejerske NN, som er alle tiders. Alle er smilende og venlige.	Virkelig god
✎	48	Jeg har altid fået en god modtagelse. De er søde og venlige. Og spørger man om noget, har de altid tid til at svare.	Virkelig god
✎	51	Altid en frisk kommentar. Præcise spørgsmål og svar. Venligt og imødekommende personale og meget utroligt, at faste patienter efter en til to gange genkendes og kaldes ved fornavn.	Virkelig god
✎	53	Nej.	God
✎	54	Jeg har gået fast til kontrol på Hæmatologisk Ambulatorium i [nogle år]. Man føler sig velkommen, og de fleste af personalet kender mit fornavn.	Virkelig god
✎	55	Her, som alle andre steder, er vi mennesker forskellige, og nogle har et medfødt talent for at vise venlighed. Disse glade personer spreder en god atmosfære i forhold til patienter og kollegaer. I overvejende grad er det den slags, jeg møder på Hæmatologisk Ambulatorium i Holstebro.	God
✎	58	Super god modtagelse.	Virkelig god
✎	59	De to første gange var de bedre.	God
✎	63	Jeg har kommet der siden [flere år tilbage] og er meget godt tilfreds. Noget dejligt personale.	Virkelig god
✎	65	Altid et smilende og venligt personale, og var der tid, så også en lille snak.	Virkelig god
✎	67	Venlig modtagelse og god information.	Virkelig god
✎	69	Super.	Virkelig god
✎	70	Møder altid glad og smilende personale.	Virkelig god

✎ 73	Jeg var både spændt og forurolet. Man tror altid det værste, men da jeg fornemmede ro og professionelle sygeplejersker og læger, fik jeg ro.	Virkelig god
✎ 76	Venlig.	Virkelig god
✎ 77	Dejligt at blive mødt med et smil og blive budt velkommen.	God
✎ 81	Behagelig kompetent modtagelse.	God
✎ 82	Man kan godt sidde en time og vente i stolen efter [aftalt] mødetid. Det er ikke godt nok.	God
✎ 84	Jeg bliver altid mødt med et smil og et velkommen.	Virkelig god
✎ 85	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
✎ 87	Har fået en virkelig god behandling. Føler os altid velkomne. Super sted at komme, når nu det skal være.	Virkelig god
✎ 88	Har været tilknyttet ambulatoriet i [mange] år, så de er næsten som familie:)	Virkelig god
✎ 91	Er på fornavn med de fleste, som jeg kender, efter en del års kommen i afdelingen (regelmæssig undersøgelse, kemobehandlinger osv.). Det er dejligt og giver et godt forhold til afdelingen.	Virkelig god
✎ 93	Kun gode oplevelser.	Virkelig god
✎ 95	Vi (også min [ægtefælle]) føler os genkendte og velkomne.	Virkelig god

ID Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning

Modtagelsen





















✎ 3	Problemer med kørselspenge. Ofte glemmes de i stedet for at være en ren rutine: Velkommen, skriv under på kørselspenge. Så vidste jeg noget.	God
✎ 5	Sekretær modtager og viser vej til mig.	God

ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

Modtagelsen

✎ 1	Til forundersøgelsen var henvisningen fra egen læge væk i to timer på en gang. Var på sygehuset godt fire timer den dag.	Virkelig dårlig
✎ 3	Da ambulatoriet flyttede til niende sal, havde jeg problemer med at finde det. Men spurgte om vej, og fik svar.	Virkelig god
✎ 4	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
✎ 7	Som patient/bruger i ambulatoriet [jævnligt] gennem flere år føles det fint at blive mødt med et smil og nik ved check in.	God
✎ 10	Det blev ikke undersøgt, hvor jeg skulle møde. Så jeg blev først henvist til det forkerte sted, hvor jeg ventede et stykke tid inden, at jeg blev vist hen til det rigtige sted.	God
✎ 14	I brevet stod der, at man skulle møde i røntgen, ikke hvorfor man skulle have røntgen [for undersøgelse af allergi]. I brevet bliver der ikke fortalt, at det IKKE er denne dag man skal testes, og der skal tages lungefunktionsprøve.	Virkelig dårlig
✎ 20	Jeg var på sygehuset [i starten af efteråret], så det er længe siden.	God
✎ 24	Da jeg er tilflytter, var det under min indlæggelse for [], jeg stiftede bekendtskab med hospitalet i Holstebro. Jeg har kun været her i [bynavn] fra [vinter] af. Det har været andet sygehus.	Virkelig god
✎ 27	Venligt.	Virkelig god
✎ 28	Modtagelsen i Ambulatoriet var rigtig god.	Virkelig god
✎ 30	Rigtig dejlig måde, jeg blev mødt på, da jeg ankom, af et glad og smilende personale.	God
✎ 33	Der var vist lidt for meget privat snak.	God

ID	Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning	Modtagelsen
4	Jeg måtte vente meget længe.	Dårlig
6	Meget søde og informerende sygeplejersker.	Virkelig god
7	Der var manglende forståelse i receptionen, men dette blev hurtigt løst.	God
12	Alle var flinke og smilende, hvad jeg syntes er meget vigtigt.	Virkelig god
13	Man bliver modtaget med et smil af alle.	Virkelig god
16	God.	God
18	Næsten ingen ventetid i forhold til anvist tid.	God
20	Perfekt.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Modtagelsen
4	Personalet er meget søde, og de virker til at have god tid, selvom de har travlt. Der er altid tid til en snak om, hvordan det går. Som kronisk syg er det dejligt, at nogen forstår den situation, man er i.	Virkelig god
8	De første gange, jeg kom der, var det forvirrende med de to venterum, hvilken bør man benytte.	God
12	Men personalet har travlt. Svært at få stillet spørgsmål, hvilket er frustrerende.	God
16	Nej, kun at det var godt.	God
18	Godt personale.	Virkelig god
19	Hvorfor står min mands navn på mine papirer fra jer?	God
25	Jeg sad ude på gangen. Ventede og ventede. Ikke en eneste spurgte til mig (kunne have været beroligende). Der var dog mange glade sygeplejersker, der hilste pænt og sagde godmorgen.	Virkelig dårlig
27	Der har nogle (tre) gange været problemer med, at de ikke har sendt papirerne over til blodprøveambulatoriet, så jeg derfor har måttet vente.	God
30	Personalet altid smilende og imødekommende.	Virkelig god
31	Ved skranken snakkede sekretærerne med hinanden og så ikke ud som om, de gad mig som patient. Det virkede uprofessionelt.	Dårlig
32	Der var lang ventetid (ca. to og en halv time), da jeg skulle til samtale med læge NN ved de [] første besøg.	Virkelig god
35	Idet, at der er to venteværelser, er det vigtigt at give besked på, hvilket et af dem det er, at man skal vente i.	God
41	Altid rare mennesker.	Virkelig god
44	Lang ventetid.	God
45	Meget upersonlig. Lang ventetid uden orientering af nogen art.	Dårlig
47	Sad i flere timer og kom ikke ind. TO GANGE!!!! To til tre timer begge gange.	Virkelig dårlig
48	Det var en anelse svært at finde rundt. Heldigvis havde jeg min mor med, som kendte ambulatoriet.	God
49	God oplevelse hele vejen igennem. Alle er venlige imod mig.	Virkelig god

 54	Ok.	God
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
 3	Altid venlig og god modtagelse.	Virkelig god
 11	God. Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
 15	Jeg kan ikke lovprise sygehusets behandling højt nok. Personalet er simpelthen enestående.	Virkelig god
 17	Jeg synes, det var en god modtagelse. Alle er søde og venlige.	God
 19	Jeg blev indlagt akut fra en undersøgelse på andet sygehus. Forud var lang tids venten på en hjertemåling. Jeg havde i lang tid haft for højt blodtryk trods meget medicin. Jeg havde meget lav puls. Efter fire aflysninger af en pacemakeroperation [i foråret] var mit helbred meget dårligt. På afdelingen med hjerteovervågning fik jeg ny medicin og fik det hurtigt bedre og klarede ventetiden til pacemakeroperationen [i sommeren 2012]. Derefter har jeg det godt. Behandlingen på Holstebro regionshospital var god på alle måder.	Virkelig god
 25	Altid flinke og kompetente damer. Har kontrol.	Virkelig god
 27	Altid venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
 28	God behandling. Lækkert saftevand.	Virkelig god
ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
 1	Nej.	God
 2	Der var ingen til betjening.	Uoplyst
 3	Der er som sådan ingen personale, når man kommer ind i ambulatoriet. Det er jo blevet sådan, at man følger nogle fodspor på gulvet. Røde hvor du scanner dit sygesikringskort og sorte til venteværelset.	Uoplyst
 5	Der er ikke længere nogen modtagelse!	Uoplyst
 10	Jeg kommer altid før jeg skal møde.	Virkelig god
 15	Med risiko for at blive misforstået, vil jeg tillade mig at udtrykke, at modtagelsen i receptionen er kedelig og upersonlig. Det er ikke patienten, men en automat og et sygesikringskort, der er sagens kerne, og når der er kontakt, kan man læse sig til, at man kan sætte sig hen i en krog og vente. Jeg er godt klar over, at man skal spare og rationalisere, men alligevel.	Uoplyst
 16	Det fungerer fint uden reception. Alt er fint beskrevet, så man kun anvender sundhedskort.	God
 18	Ingen personlig kontakt mere. Kun et tryk på en tast, der meddelte min ankomst.	Uoplyst
 19	Jeg er der [med jævne mellemrum] og har haft flere forskellige læger, som jeg synes, ikke har haft de store indtryk af mine problemer [], som jeg har haft i [mange] år. De seneste par gange jeg har været til kontrol, har jeg haft en dygtig læge, som jeg er glad for.	God
 21	Jeg har skrevet dårlig, men er nok neutral. Der er jo ikke nogen "velkomst", da alle er optaget af deres arbejde og ikke har fokus rettet mod "kunderne".	Dårlig
 23	Kontaktsygeplejersken er meget imødekommende og kender mig godt, hvilket gør, at jeg føler mig mødt.	Virkelig god
 24	Har svaret flere gange! Stadigvæk samme svar :-).	God
 25	Upersonlig. Skulle scanne sygesikringsbevis. Derefter følge pile rundt.	Dårlig
 26	Der er ingen modtagelse. Det er selvbetjening.	Uoplyst
 27	Det var selv-tjek ind.	God

29	Det var en skærm/spørgeskema.	Dårlig
31	Der er ingen i modtagelsen.	Uoplyst
34	Jeg henvendte mig og tog derefter plads i venteafdelingen.	God
36	Udmærket tilfreds.	God
37	Vedkommende, som sad i receptionen: Du skal ikke betjenes her, råbte hun. Ja, hun gad ikke engang rejse sig fra stolen og give mig en forklaring. Der var åbenbart lavet om på betjeningen. Den var også dårlig.	Virkelig dårlig
39	Søde mennesker har altid travlt.	God
45	Der var ingen i modtagelsen. Heldigvis vidste jeg fra tidligere, hvor jeg skulle hen.	Dårlig
46	Det er så fint med sygesikringskortet.	Uoplyst
47	Da det ikke var første gang, jeg var der, var det ikke noget problem. Men modtagelsen består af en skærm, hvor man indscanner sygesikringskortet. Det er måske ikke lige rart for alle, at der ikke er nogen personlig kontakt.	Dårlig
49	Det virker lidt koldere, at man selv skal melde sin ankomst på skærmen. Synd, at sekretæren i modtagelsen er sparet væk!	God
51	Der var ingen modtagelse kun information med forklaring på diverse fodaftryk på gulvet, hvor man skulle gå hen!	Dårlig
57	En meget uvenlig receptionist. Er hun ikke klar over, at vi er syge mennesker, der ikke altid har det helt godt, når vi kommer på sygehuset.	Uoplyst
59	Blev ikke modtaget af nogen. Selvscanning af det gule sundhedskort.	God
61	[Patienten] er dement og kan ikke svare relevant.	Uoplyst
62	Personalet virker frastødende.	Dårlig
63	Nej.	God
65	De to sidste gange jeg har været til kontrol, har været vidt forskellige. Første gang var jeg meget dårlig. Kunne knapt gå. Blev modtaget af en hysterisk læge NN. Jeg klagede til sygeplejersken næste gang. Hun går nu med mig, og alt er idyl! Det er så det, jeg refererer til.	Uoplyst
66	Nej, jeg synes, alle var/er gode til at vise, hvad man skal.	God
70	Jeg har ikke udfyldt skemaet, fordi jeg ikke møder noget personale. Jeg kører sygesikringskortet gennem scanner og venter, til lægen kommer.	Uoplyst
71	"Kold" modtagelse.	God
73	Altid venligt.	Virkelig god
74	For lidt personale.	God
77	Der var ingen personer i modtagelsen! Kørte mit kort igennem, og kort tid efter blev jeg afhentet af lægen.	God
78	Man kommer meget præcist ind til undersøgelserne.	Virkelig god
79	Ingen modtagelse. Computer.	Uoplyst
ID Kommentarer - Ringkøbing		Modtagelsen
1	Der var aldrig nogle til at tage imod.	Dårlig
3	En absolut god modtagelse. Meget omsorgsfuld.	Virkelig god

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 5 Der var ingen at spørge, så jeg måtte vente [flere minutter], før der kom en til skranken. | God |
| ✎ | 7 Har besvaret det, jeg synes, er relevant for det, jeg bruger ambulatoriet til. Er der kun til kontrol angående diabetes. | God |
| ✎ | 10 Ingen modtagelse, men let ukoncentreret person, der snakkede ud i luften med dem han kendte. | Dårlig |
| ✎ | 15 Der var intet personale til at tage imod (sparet væk). | Dårlig |
| ✎ | 20 Ingen kontakt til personalet. Ventede blot til det blev min tur. Alt "OK". | Virkelig god |

Medicinsk afdeling


















Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
1	Jeg skulle til årskontrol (diabetes) og havde i den foregående uge været oppe på sygehuset og få taget blodprøve. Spurgte, om der ikke skulle tages flere prøver (da dette normalt er tilfældet), men hun insisterede på, at der var taget den prøve, der var bestilt. Der var åbenbart sendt forkert "bestilling" af sted, så fik ikke konsultation mht. prøverne den dag.	Godt
6	Jeg talte kun med en. Ingen fejl.	Uoplyst
9	At ingen snakkede sammen og fortalte, at jeg fejlede noget nyt hele tiden. Var ikke til at få et svar!	Virkelig dårligt
18	Bestilte pille på apotek. Var der ikke efter aftale. Jeres IT-system virker ikke. Jeg henvender mig to gange på Ambulatoriet for at få de piller ifølge aftale og to telefonsamtaler med Ambulatoriet.	Godt
19	Blodprøver som anført i journalen ikke bestilt, hvis jeg ikke selv havde ringet og mindet om det. Jeg skulle komme en ekstra gang pga. dette.	Dårligt
ID	Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
5	Skiftende læger.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
7	Egen læge var uforstående, hvorfor jeg blev ordineret til at tage så meget ekstra []vitamin. Lægen i ambulatoriet spurgte ikke, hvor meget []vitamin jeg fik i alt i forvejen.	Uoplyst
9	Angående blodprøve, der skulle tages.	Dårligt
16	Sygeplejersken havde før mit besøg ikke set, at der var en blodprøve, som var afvigende. Kunne ikke svare på, hvorvidt det var af betydning. Og der blev heller ikke tilbudt information herom efterfølgende ved brev eller lignende. Så jeg venter "tålmodigt" til næste besøg.	Virkelig dårligt
17	At der ikke var sendt blodprøvesvar fra egen læge til ambulatoriet. Så de skulle først tages den dag, så jeg kunne ikke få nyt svar denne dag.	Godt
25	For gamle urindunke.	Godt
31	Skulle have undersøgt mit stofskifteproblem, men lægen blev ved med at snakke om kolesterol og ville have mig på andre kolesterolmedikamenter, som jeg har prøvet før, og som alle gav [forskellige bivirkninger]. Da det ikke er kolesterolet, jeg blev sendt ned for af egen læge, men stofskiftet, er det yderst utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
34	Der var allerede en fremtidig dato og resultat på de kommende blodprøver.	Godt
36	Ingen.	Uoplyst
37	Døgnblodtryksmåling svært. Trak ud i [flere] måneder. Fejl. Det er nu under kontrol.	Godt
39	Lægen lovede at ringe svar, men der gik ca. en måned, før der kom brev. Han havde også glemt at bestille blodprøve, men jeg vidste, det var stofskiftetal.	Godt
41	Der var tvivl om, jeg skulle tage nogle piller sammen med min [anden medicin]. Men det viste sig, at det var noget, som jeg havde misforstået.	Virkelig godt
42	Jeg blev kaldt ind til undersøgelse, hvor jeg kontaktede personalet en uge før, for at spørge om ikke jeg skulle i skanner samt have taget blodprøver inden besøget. Det fik jeg besked på ikke	Dårligt






at skulle. Da jeg så mødte op til kontrol, sagde lægen, at blodprøver samt skanningsbilleder så fine ud, men så måtte jeg fortælle lægen, at det var de prøver fra [i vinter]. Det resulterede i, at lægen sendte mig hjem igen for at få taget prøverne og skanningen. Det var så en tabt arbejdsdag for ingenting.

- | | | |
|--|--|--------------------------------------|
| ✎ 49 | Elektronisk Patient Journal nedluk ved et af mine besøg. Fik intet ud af konsultationen, da lægen ikke kunne bruge systemet, hverken læse journalen eller se blodprøveresultatet. Ej heller give en ny tid. Fik blot en ny tid tre måneder ud i tid! | Dårligt |
| ✎ 50 | At blodprøver ikke var bestilt. | Godt |
| ✎ 58 | Når man er til samtale med lægen, er man nødt til at sige, der er lagt en besked. Det er ikke noget, lægen ser selv. Og man får kun svar på undersøgelser, der er foretaget, hvis man selv spørger. Ellers OK. | Godt |
| ✎ 59 | Jeg måtte pr. telefon kontaktes dagen efter, hvor spørgsmålet gik på, hvad det var, læge NN og jeg var blevet enige om, hvad og hvilken medicin jeg skulle have, da det var "faldet ud" på pc'en. | Godt |
| ✎ 65 | Ja. Fik at vide, at blodsukkeret stiger ved indtagelse af alkohol, men diætisten sagde det modsatte. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 68 | Jeg har indtryk af, at der var lidt "rod i afdelingen", for jeg oplevede på et tidspunkt, at min medicindosis blev reguleret på baggrund af nogle gamle blodprøver. Der var i mellemtiden nogle nye blodprøvesvar, som var blevet syltet. Jeg henvendte mig derfor til afdelingen, og gjorde dem opmærksom på fejlen. I slutningen af forløbet fandt jeg ud af, til den sidste samtale, at jeg de sidste tre måneder inden afslutningen af behandlingen, havde haft for lavt stofskifte uden at min dosis blev reguleret. Det har forhåbentligt kun været lidt for lavt, men nok til at påvirke mit velbefindende. Det har ikke været særligt tillidsvækkende at opleve disse fejl, og selvom fejlene langt fra har været livstruende og udelukkende har påvirket mit velbefindende, så vil jeg i fremtiden have svært ved at stole på behandlingen fra den pågældende læge/afdeling, hvis det skulle blive aktuelt. | Uoplyst |
| ✎ 72 | Forkert tid. | Godt |
| ✎ 73 | Jeg synes, det tager for lang tid, inden man får svar på prøver, [da dette kan tage op til flere uger]. Lægen har den jo en til to dage efter. | Uoplyst |
| ✎ 74 | Der sker nogle gange komplikationsfejl. | Godt |
| ID Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning | | Fejlhåndtering |
| ✎ 9 | Egen læge måtte HENVISE TO GANGE for at få tid til kontrol af resultat. | Uoplyst |
| ✎ 11 | Den seng, jeg fik anvist, havde tydeligvis været brugt af en anden, uden at sengetøjet var blevet skiftet. Der var blod i sengen fra en tidligere patient, der var dog lagt en engangsble henover. Jeg fik ikke gjort opmærksom på det, da jeg ikke følte tryk ved den sygeplejerske, der anviste mig sengen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 14 | Dårlig kommunikation mellem [to hospitaler] vedrørende bestilling af KEG. | Godt |
| ✎ 23 | Den udleverede hjerterytmemåler, som jeg skulle bære i et døgn, havde kun batteri til fem-seks timers forbrug. Hvilket bevirkede, at jeg måtte have et nyt forløb med en ny fridag fra arbejde samt en kørsel på [over 100] kilometer. | Dårligt |
| ✎ 24 | Lægen kunne ikke tolke mine laboratorieværdier og kunne ikke bruge referencerne og målværdier for behandling. | Dårligt |
| ✎ 26 | Medicinering er meget mangelfuld. Der var forskellige indstillinger. | Dårligt |
| ✎ 29 | Knode på sonden. | Dårligt |
| ✎ 31 | Manglende kommunikation mellem to afdelinger. Konkret videregivelse af aktuelle informationer fra en afdeling til en anden, sådan at den sidste undersøgelse ikke kunne gennemføres optimalt. | Godt |
| ✎ 43 | Fejl i blodprøve. Var til blodprøvetagning tre gange den aktuelle dag. | Godt |

✎	50	Ja, blev kaldt ind, men det var forkert. Ja, det tog alt for lang tid, fire en halv time. [].	Virkelig godt
✎	55	Jeg startede hos én læge, men så kom en anden og ville have lokalet, og så kom den nye læge og overtog lokalet og undersøgelsen af mig, og så kunne vi begynde forfra.	Godt
✎	56	Jeg følte, at der ikke blev givet tilstrækkelig information videre til næste, der skulle i gang med mig. Ligeledes følte jeg en forvirring i forløbet, og at man havde for travlt og var presset af tiden.	Virkelig godt
✎	58	Jeg blev sendt videre til andet sygehus til undersøgelse [].	Uoplyst
✎	60	Læge glemte at sende henvisning til en anden afdeling.	Godt
✎	61	Fik tilsendt forkerte datoer.	Godt
✎	68	Ingen.	Uoplyst
✎	69	Jeg var meget nervøs første gang, da det var sygeplejersken, der skulle kontrollere min pace-maker. Det plejer at være en læge.	Uoplyst
✎	78	Glemte at bestille tid til blodprøver.	Virkelig godt
✎	79	Var indkaldt til scanning af hjerte og fik pulsmåler med hjem. Fik med det samme besked på, at scanning var okay. Blev sammen med skriftlig besvarelse af pulsmåler (ok) kaldt ind til scanning igen.	Uoplyst
	ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
✎	12	Der var ingen fejl.	Uoplyst
✎	21	Nej, ikke.	Uoplyst
✎	24	Der blev sendt en forkert [medicin] op på afdelingen. Ambulatoriets personale opdagede fejlen.	Godt
✎	42	Der tilbagestår alligevel en hændelse for et par år tilbage, hvor jeg har oplevelsen af at være blevet udskrevet fra en anden afdeling for tidligt efter en forberedende behandling før operationen. Blev dårlig, meget dårlig af behandlingen og måtte genindlægges om natten. Det var en dårlig oplevelse at komme til akutmodtagelsen. Fokus: Hæmatologisk Ambulatorium har fulgt fint op efterfølgende.	Uoplyst
✎	52	Forkert tid og dato (én gang).	Virkelig godt
✎	63	Kun det, at de første fem til seks år spurgte lægerne hver eneste gang, når jeg kom ind, hvad jeg så fejlede. Det var meget hårdt at genfortælle og genfortælle. Det gør de ikke mere, fordi jeg sagde det til lægerne.	Uoplyst
✎	66	Glemte at sende papir med til laboratoriet. Men det er kun en lille ting.	Virkelig godt
✎	93	Ikke udsat for fejl.	Uoplyst
✎	96	Der er nogle gange glemt at sende papirer til blodprøvelagring.	Godt
	ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
✎	3	Læge NN kontaktperson! Problem: kunne bruge lidt mere kronologisk gennemgang. Sidste gang så og nu så, og næste gang gerne så: overblik! Har kæmpet for at undgå blodprøver på vej ud: gør mig utryk. Nu: lige før møde.	Uoplyst
✎	4	De kan ikke finde ud af, hvad jeg fejler.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	5	nul.	Uoplyst

	7	Ingen.	Uoplyst
ID		Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
	1	Der var fem personer til penicillin-allergitest. Vi sidder på stole på en gang. Sygeplejersken på sit kontor har ingen overblik over eventuelle allergiske reaktioner. Der er en bære, som var placeret på sygeplejerskens kontor, der var [andet udstyr, som manglede]. Der blev ringet efter en læge, fordi tre personer havde allergiske symptomer i mere eller mindre grad. Lægen, der blev ringet op, havde ikke tid. 20 minutter senere ankom der en læge (måske lige lovlig sent). De fysiske rammer uegnet til undersøgelsens karakter. Dårlig eller ingen overblik over hvad konsekvenserne kunne have været af en alvorlig allergisk reaktion.	Dårligt
	17	Jeg fik ikke taget elektrokardiogram.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	23	Der er ikke iværksat nogen behandling, da intet unormalt er konstateret. Mit egentlige ærinde på Holstebro Hospital var at få konstateret, hvilket (eller hvilke) stof(fer), jeg er allergisk overfor. Senere gav undersøgelser og tests hos NN resultat.	Uoplyst
	31	Misforståelse omkring mødetid.	Dårligt
	36	Der var tekniske problemer med noget aflæsningsapparat.	Godt
	37	Der gik ca. et år fra første besøg, til man fandt ud af, at jeg havde en blodprop og måske havde haft flere.	Virkelig godt
ID		Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning	Fejlhåndtering
	2	Troede, jeg skulle have undersøgt [et organ], men fik undersøgt [et andet].	Uoplyst
	4	Mine blodprøver blev forbyttet med en andens. Jeg fik beskeden om, at mine scanninger havde vist et resultat for derefter at blive sendt hjem med en forkert diagnose, da lægerne havde set forkert på scanningen.	Dårligt
	6	[] En læge havde ikke læst HELE forløbet af mine forskellige undersøgelser, så derfor bestilte hun en undersøgelse, som jeg allerede havde fået foretaget, men det blev da kort efter ændret, da jeg fortalte, at jeg allerede havde fået foretaget sligt (det er jo ikke altid, man straks opfatter, hvad der menes på grund af lægesproget).	Virkelig godt
	7	Lægelig fejl ved lokalindgreb i forsøg på at tage en leverprøve. Trods flere afdelinger havde sagt nej til at lave indgrebet pga. væske i kroppen, insisterede lægen i ambulatoriet på at udføre dette, uden held, men med store gener for mig selv.	Dårligt
	8	Medicinsk afdeling og en anden afdeling var ikke enige. Det gør én utryg.	Dårligt
	12	Jeg fik den forkerte døgnblodtryksmåler (på) med hjem. Det var meget smertefuldt, min arm blev meget blå, og den kunne slet ikke måle ordentligt. Fik at vide dagen efter af et andet personale, at jeg skulle have haft en speciel en (på) med hjem, da jeg har meget kraftige overarme.	Uoplyst
	17	Ingen.	Uoplyst
	19	Efter første [behandling] glemte Ambulatoriet at indkalde mig til den opfølgende [behandling], som man havde omtalt for mig. Anden [behandling] blev først fastsat og gennemført, da jeg telefonisk havde rykket.	Virkelig godt
	21	Havde ikke modtaget de udsendte prøver og havde ikke rykket for forsendelse. Jeg kunne jo ikke vide, de ikke havde modtaget dem. Jeg havde fået at vide, at der skulle tages stilling til en ny tarmundersøgelse. Men det var der slet ikke på tale. Jeg var blevet misinformeret.	Dårligt
ID		Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Fejlhåndtering
	5	De kunne ikke finde ud af hvad jeg fejlede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

7	Blev ikke kaldt ind til samtale, som aftalt, for at få besked. Blev arkiveret, før resultat kom, og ingen besked til mig. Resultat ikke fremkommet. Jeg har selv måttet rykke for svar, og selvom svar var fremkommet, måtte jeg vente over [et par] uger. Fik brev og ikke indkaldt som aftalt.	Dårligt
8	I forbindelse med en kapselenteroskopi skulle jeg have svar efter en til to uger. Efter godt fire uger kontaktede jeg afdelingen for et resultat, men jeg fik blot at vide, at undersøgelsen/billederne ikke kunne bruges, og jeg har aldrig siden fået ordentlig svar på en eventuel ny undersøgelse.	Dårligt
13	En lille fejl: Damen glemte at få konvolutten.	Virkelig godt
21	Lægen havde ikke informeret plejepersonalet om, at jeg kom til opstart af behandling.	Godt
22	Ingen i Ambulatoriet, men bagefter. Jeg var henvist [i foråret] af egen læge med henvisning [til undersøgelse] for mistanke om [allergi]. Men blev af læge NN indstillet til [to undersøgelser] samme dag. Fik [et par uger] senere en tid [i efteråret] på [anden afdeling]. På grund af voldsomme [smarter] bad jeg om en afbudstid, men blev henvist til andet sygehus og fik [i efteråret] en [af undersøgelserne] på andet sygehus. Og KUN [denne undersøgelse], hvor jeg efter [] anvisning havde brugt en hel weekend på udtømning, hvilket man ikke gør for sjov skyld! Jeg føler mig tabt i systemet. Hvem har strøget [den anden undersøgelse]? Eller siger, det er [sygehusets] ansvar? Men jeg har stadig [smarter].	Uoplyst
26	Blev sat op til operation. Fik en uge til at vende mig til tanken. Fik kontakt til en anden læge, hvorefter der blev lavet en revurdering, og operationen blev aflyst.	Virkelig godt
35	En læge var syg, hvilket jeg ikke fik besked på.	Virkelig godt
36	Efter pension var der ikke tilknyttet en ny læge.	Godt
39	Jeg skulle til en [undersøgelse] og efter endt undersøgelse, som varede [adskillige timer], skete der en sammenblanding af to patienters data fra undersøgelsen, så resultatet kunne ikke bruges. Undersøgelsen måtte gøres om.	Virkelig godt
46	Jeg skulle have foretaget [en undersøgelse] pga. konstateret mavesår ved akut indlæggelse [i sommers] på andet sygehus. Jeg [] "forlangte" i lighed med min undersøgelse på andet sygehus, at få en RUS-bedøvelse, for det havde bare været en god oplevelse. I Herning indvilgede man modvilligt i dette, men [pga. problemer med bedøvelsen] opgav lægen efter flere smertefulde forsøg at foretage undersøgelsen og sendte mig hjem med beskeden om, at det sikkert var i orden.	Virkelig dårligt
47	At jeg begge gange måtte gå efter [flere] timers ventetid, hvor der stadig var flere foran mig i kø. Der skal ikke være nogen tvivl om, at jeg synes, det er for dårligt! Synes godt nok, mine 39 procent skat i hver måned virker som penge ud af vinduet!	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
3	Ingen.	Uoplyst
8	Fejl i medicin og journal.	Godt
9	Ingen.	Uoplyst
13	Jeg blev udstyret med ikke mindre end to blodtryksmålere, der var defekte. Først ved tredje forsøg lykkedes det at opnå måling. Den forsinkelse, dette afstedkom, gjorde, at vi måtte aflyse en udlandsrejse.	Uoplyst
14	Ingen fejl.	Uoplyst
18	Dårlig information om stedet for blodprøvetagning.	Virkelig godt
21	Ingen.	Uoplyst
22	Sygeplejersken regnede forkert og gav mig for lidt medicin med.	Godt
24	Ingen.	Uoplyst

	26	Ingen.	Uoplyst
ID		Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
	14	Ingen fejl i mit tilfælde.	Uoplyst
	19	Jeg har måske ikke så mange fejl at beklage. Jeg har fået skiftet forskellige led [] og har meget dårlige [led de resterende steder]. Jeg er en dårlig patient.	Uoplyst
	28	Man var utroligt længe om at anerkende, at jeg havde [gigt].	Godt
	37	Jeg er jo aldrig indkaldt mere. Jeg har spurgt hvorfor. Det har de ikke tid til mere, så jeg kan bare vente på, jeg bliver indkaldt. Hvornår kan de ikke sige, da der [er meget lidt personale tilbage]. Jeg har overvejet at flytte til [anden kommune].	Uoplyst
	47	Resultatet af tidligere blodprøver var væk. Så man troede nærmest ikke på, at de var taget på sygehuset, så man havde adgang til dem.	Dårligt
	48	Der var intet personale (det er selvbetjening) ud over lægen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	55	Har fået taget røntgen, som jeg ALDRIG har hørt fra.	Uoplyst
	58	Forkert medicin.	Virkelig godt
	72	Jeg skulle være blevet ved med [kalktabletter].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID		Kommentarer - Ringkøbing	Fejlhåndtering
	14	EDB system.	Godt
	17	Ingen fejl.	Uoplyst

Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Jeg synes, at når jeg plejer at komme til en bestemt person, så er det irriterende at skulle ind til en anden. Det er jeg ked af. Hende, jeg plejer at være hos, var endda på arbejde.	Godt
9	Altid ventetid. Når man endelig kom til, var der ikke tid nok til mig!	Virkelig dårligt
13	Lægen tog sig god tid til at tale med hver sengeliggende person.	Godt
16	Jeg følte mig tryk i behandlingsforløbet.	Virkelig godt
17	Det ville være en god idé, hvis der er en tjekliste for personalet. Der gik [lang tid] før jeg fik at vide, at jeg skulle tage insulin før måltidet. Jeg er hverken barn eller voksen, så jeg lå imellem de "tjeklister" de allerede har, så jeg fik ikke noget at vide. Så det må I meget gerne lave!	Virkelig godt
20	Det eneste, jeg kan nævne, at der burde gøres noget ved, er: ALLE SYGEHUSE BURDE HAVE SAMME PC-SYSTEM (SAMME PROGRAMMER). BURDE VÆRE MULIGT AT OVERFØRE JOURNALER ONLINE.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
6	Det er vanskeligt at se formålet med disse spørgsmål, når man kommer i ambulatoriet fire gange om året, bliver behandlet godt og fornuftigt og får svar på de prøver, der er taget på forhånd.	Godt
7	Det var først bagefter, jeg kom i tanke om noget, jeg gerne ville have spurgt om.	Uoplyst
8	Jeg synes, at 14 dage er længe at vente på svar, når jeg i forbindelse med en undersøgelse får at vide, at svaret på undersøgelsen sendes videre til lægen samme dag.	Virkelig godt
10	Fornemmes som ren rutine. Mangler opdatering.	Uoplyst
21	Manglede svar på prøver. Jeg måtte rykke flere gange (over tre uger på svar på blodprøver).	Uoplyst
26	Det er rutinecheck for diabetes, som jeg har gået til de seneste [mange] år. Så der er for det meste ikke så meget nyt under solen. Som regel har jeg kun kontakt med én person ved et besøg enten en læge eller en sygeplejerske. Vi er jo heller ikke ukendte for hinanden, så alt foregår i en rolig og gemytlig stemning.	Virkelig godt
29	Jeg skal gå til kontrol både på det ene sygehus, på det andet sygehus samt ved egen læge. Jeg føler nogen gange, at både min egen læge og det andet sygehus ikke vil tage stilling til noget, så jeg føler mig kastet rundt mellem behandlingsstederne.	Godt
30	Da jeg har noget erfaring i at få dryppet øjne, skulle der måske lyttes til mig, da jeg vidste, at jeg skulle dryppes to gange, men det overhørte man, så jeg kom til at vente længe. Cirka en time.	Godt
31	Da han [var svær at forstå] og blev ved med at snakke om kolesterol og ikke stofskiftet, som er årsagen til min egen læges henvisning.	Dårligt
32	Kunne godt brede sig lidt! Til hele mig. Hjerte, nyrer osv.	Virkelig godt
33	Jeg kom der kun til en samtale med overlæge og har derved også kun talt med ham.	Godt
38	Traf intet personale ud over læge NN.	Virkelig godt
40	Almindelig diabeteskontrol.	Godt
42	Der har gennem hele forløbet været flere forskellige fagpersoner involveret. Det har virket meget rodet. F.eks. var måden som blodprøverne blev taget på meget forskellige.	Dårligt

43	Jeg blev meget usikker, da lægen sagde det ene, og da papirerne kom, stod der noget andet.	Godt
49	Jeg har gået til kontrol [i over ti år] []. Jeg oplever i stigende grad, at lægen fokuserer mere og mere på, at få udfyldt spørgsmålene til databasen frem for at lytte og kommunikere med mig. Dette føles som en forringelse i forhold til tidligere.	Virkelig godt
52	Venteværelset før samtaler med sygeplejerske NN og læge NN er lille, trangt og ubehageligt. Sygeplejersken NN mangler et fast, godt lokale til sine samtaler og med en PC og sine ting til rådighed. Det er hver gang tilfældige lokaler, hun finder, virker det til. Under en konsultation en gang måtte sygeplejersken NN og jeg skifte lokale tre, TRE, gange. Det er alt for forvirrende og utilfredsstillende både for mig og for hende. Sygeplejersken NN virker bedre forberedt på mig end lægen NN.	Godt
54	Diabetes-1 kontrol. Har været diabetiker [i rigtig mange år], [og] jeg kender personalet. Men ambulatoriebesøget gennemføres professionelt.	Virkelig godt
55	Venligt og effektivt.	Godt
56	Jeg ville ikke være nervøs, hvis jeg skulle derop igen, tværtimod.	Uoplyst
57	Der var for kort tid afsat.	Godt
58	Der er selvfølgelig læger, man snakker bedre med end andre.	Godt
59	Nej.	Godt
68	Jeg synes, at jeg har oplevet et ret uheldigt forløb i ambulatoriet. Det har i store træk kun været til gene og irritation og altså ikke haft nogle særlige helbredsmæssige konsekvenser. Jeg har oplevet afdelingen som utroligt uorganiseret med mange småfejl. Jeg har indtryk af, at afdelingen i den samme periode har været ramt af en arbejdspuddel, som kan forklare nogle af fejlene, og det kan på ingen måde lægge personalet til last. Jeg har også ofte oplevet, at ventetid i ambulatoriet er opstået pga. problemer med IT.	Dårligt
69	Jeg føler, lægen er alt for presset. Jeg skal selv huske på de ting, vi skal igennem, huske på blodprøveaftale til næste gang. Lægen bruger meget tid på at opdatere EDB. Kunne det gøres anderledes?	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Når det nu skulle vise sig at være nødvendigt, er det meget betryggende at konstatere, at alt har virket meget effektivt og professionelt.	Virkelig godt
4	Måske om der kunne være gjort andet. Noget kunne måske være udløst af angst, kan jeg se nu.	Virkelig godt
5	Nej. Alt er ok.	Virkelig godt
7	Har en sjælden diagnose, hvorfor lægen, der udførte undersøgelsen, havde mange spørgsmål om min, for hende, ukendte sygdom.	Virkelig godt
11	Der er utrolig lange transportgange fra ambulatoriet til undersøgelses stuerne.	Godt
12	Blev undersøgt af [] læge NN. Var lidt vanskelig at forstå alt, men lægen virkede meget kompetent.	Godt
19	Nej.	Godt
20	Når man skal have båndoptager på, så skal man sidde i venteværelse i lang tid. Og når man så kommer ind, bruger en sygeplejerske alt for lang tid på at sætte båndoptageren på og forklare. Det ville også være fint, hvis det var første gang, men femte gang må det gerne gå lidt hurtigere. Eller eventuelt få den tilsendt og så have en manual til, hvor "elektronerne" skal sidde på kroppen.	Godt
22	Jeg var indlagt med hjerte[problemer]. Mit hjerte begyndte pludselig selv at slå normalt, uden jeg selv rigtig bemærkede det. Der kom [nogle] personaler løbende i fuld fart. Efterfølgende sagde en læge, at jeg i hvert fald ikke fik lov at gå hjem nu, da mit hjerte havde lavet en meget	Godt

	farlig og unormal rytme, da det faldt tilbage til normal, og det skulle de have undersøgt. Så gik hun, og så ligger man der far til [flere børn] og forbereder sig på det værste. Det fremkaldte en masse angst, som man måske kunne undgå ved at gå lidt mere på listesko. Det samme lige inden jeg blev udskrevet dagen efter, siger en læge, at det er lidt unormalt, at en ung mand for så høj hjerterytm. Det mangler jeg stadig svar på, om er unormalt. Hjertet er nok et af de steder, vi er mest bange for [bliver ramt af] sygdomme. Derfor er jeres kommunikation med os, der ikke aner, hvad unormalt er, meget vigtig.	
24	Mit ambulante forløb var hjerterehabilitering, hvor det var helt i top. Den lægelige [kontakt] der [var] ved de direkte lægekontakter var for ringe.	Godt
26	Det er meget, meget mekanisk. Mangler nærvær fra behandlerne.	Godt
30	Har været på ambulatoriet [flere gange] og har ALDRIG mødt en læge, der var til at forstå. Det er jeg ked af. Har svært ved at tale med [] læger, trods det at de er venlige og søde.	Virkelig godt
37	Nej.	Virkelig godt
39	Blev indlagt på et sygehus, overført til Herning dagen efter. Pga. pinsen blev egentlig undersøgelse først foretaget [nogle dage efter]. Efterfølgende operation skete samme dag på et tredje sygehus. Udskrevet tre dage efter. Et hændelsesforløb der har været meget, meget positivt på alle tre sygehuse.	Virkelig godt
40	Når jeg svarer i høj grad, er det fordi, jeg følte mig godt orienteret om behandlingsforløbet, både ved tilsendte patientinformation og info fra personale.	Virkelig godt
41	Grundig forklaring på mine spørgsmål. Det har været en enorm motivation for at gå ned i vægt []. Formen er dermed også bedre, og det, håber jeg, har indflydelse, så jeg ikke behøver så meget medicin.	Virkelig godt
42	Jeg oplevede at få to indkaldelser til samme undersøgelse, hvilket blev klaret pr. telefon.	Godt
46	Da besøget/besøgene har drejet sig om et medicinforsøgsprojekt, er det måske lidt atypisk.	Virkelig godt
47	Det kan undre, at NN skriver i min journal [i foråret], at mit blodtryk nok skyldes "white coat type". Da jeg selv målte og kunne mærke forhøjet blodtryk på egen krop [tidligere på foråret], ja der var der ikke en læge til stede. Efterfølgende henviser anden NN også til bemærkningen. Det er for mig som om, at diagnosen var stillet, inden jeg mødte op til undersøgelse hos dem. Da jeg var til undersøgelse, målte sygeplejersken mit blodtryk én gang. Hvis hun havde gjort det tre gange og så taget snittet, så var det nok blevet lavere. Men man måler mit blodtryk, som så er for højt. Her er det så ok at tale om "white coat typen". Men hvis hun havde taget det tre gange, så var det sikkert faldet.	Godt
50	For lang tid. [Flere timer].	Uoplyst
51	Venligt og kompetent personale.	Godt
52	Kunne måske ønske, at der var mere samarbejde med et andet sygehus.	Godt
54	Lægen [var svær at forstå], og [anden medarbejder] var ikke enig med lægen i metoden, som lægen kaldte gammeldags/utidssvarende.	Uoplyst
56	Jeg fik indtryk af, at personalet (ikke lægerne!) gjorde, hvad det kunne, for at jeg kunne få en god og fornuftig oplevelse af besøget og dets formål.	Godt
57	De kan deres kram.	Virkelig godt
58	Flot undersøgelse. Skulle bekræftes på andet sygehus.	Godt
62	Kompetent, veluddannet og venligt personale. God tid til samtale uanset hvor travlt der er.	Virkelig godt
66	Yderst professionel læge NN, jeg var inde ved.	Virkelig godt
67	Det har hele vejen igennem virket meget kompetent.	Virkelig godt
74	Lægen og [andet personale] var i rigtig godt humør og havde humor. Det var en god oplevelse.	Virkelig godt

79	Jeg kontakter afdelingen pr. telefon angående indkaldelse igen. Jeg føler mig lidt "i vejen", da jeg ringer. Det havde hun bestemt ingen mulighed for at vurdere. Jeg spørger så, om hun måske har mulighed for at kontakte en anden fra personalet, som kan vurdere det. Det gør hun så åbenbart. En time efter ringer en læge tilbage og takker for, at jeg var "vågen", da det selvfølgelig var en fejl.	Godt
ID Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro		Samlet indtryk
9	Ok.	Virkelig godt
10	Ok, ok, ok.	Virkelig godt
13	De er gode til at tage kontakt til andre sygehuse/afdelinger. De følger op på det, der bliver sat i gang, såvel læger som sygeplejersker.	Virkelig godt
16	Da jeg ankom om morgenen [vinter] 2012, hvor jeg skulle undersøges af en kvindelig læge NN, følte jeg mig ikke godt tilpas. Hun virkede også som om, hun var påvirket og lugtede af røg. Det burde jeg også have givet til kende noget før.	Godt
17	Jeg følte mig tryk og godt behandlet af engagerede og kompetente sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
18	I det samlede forløb vurderer jeg, at personalet virkelig arbejder godt sammen. Selvom man har én bestemt kontaktperson, ved øvrige personale også, hvad behandlingen omfatter og går ud på.	Virkelig godt
19	Jeg vil gerne, at der bliver mere tid til samtale med lægen NN, da jeg har det dårligt med mig selv. Jeg er begyndt på lykkepiller. Jeg har i mange går fået [et præparat], og er forkølet meget af tiden og træt. Mine blodprøver er OK. [] Jeg føler, at det hele er uoverkommeligt [].	Virkelig godt
23	Der bliver altid spurgt om, der har været problemer. Så har lægen altid tid til en god samtale. Det betyder uendelig meget. Så kan man lidt igen.	Virkelig godt
29	Det er fuldstændigt umuligt at svare fornuftigt på spørgsmålet, da jeg blot var til kontrol for en faktor, som kan udvikle sig ondartet. Da dette ikke er tilfældet, får jeg blot at vide, at det er ok.	Godt
30	Det glider stille og roligt hele tiden.	Godt
32	Har været patient på afdelingen gennem flere år, og er blevet behandlet godt og fagligt [] af et dygtigt personale.	Godt
38	Kort ventetid ca. 30 minutter plus/minus som det tager at få svar på blodprøver. Glad og imødekommende personale.	Virkelig godt
40	God information (kort og præcis).	Virkelig godt
49	Er kommet i ambulatoriet gennem [flere år] og har kun godt at sige om læger/sygeplejersker (personalet)! Altid er de nærværende!	Virkelig godt
51	Jeg oplever personalet som imødekommende, gode menneskelæsere. Behandlingen er effektiv og kontinuerlig trods travlhed. Der er travlt, men personalet virker ikke stressede.	Virkelig godt
53	Nej.	Godt
58	Meget godt forløb. Superdygtige.	Virkelig godt
59	De to første gange fik jeg en meget fin behandling. Jeg er meget tryk ved den læge NN, der gav mig diagnosen []. Den anden læge NN, jeg mødte tredje gang, fortalte bare, at det kun var blod man beskæftiger sig med. Resten måtte egen læge tage sig af? Læger NN burde lære noget mere om det hele menneske, der kniber det meget.	Godt
64	Mine spørgsmål besvares seriøst.	Virkelig godt
73	Bortset fra en ekstra blodprøvetagning, forløb ALT tilfredsstillende.	Virkelig godt
80	Det er tilfredsstillende, at det er den samme læge hver gang, jeg er til kontrol.	Virkelig godt

✎ 83	Ventetiden skyldtes svar på blodprøve.	Godt
✎ 85	Fremragende behandling.	Virkelig godt
✎ 90	Jeg er imponeret over så god og faglig og imødekommende modtagelse og behandling, jeg får på hæmatologisk dagafsnit på Holstebro sygehus. Man mødes med smil og velkommen. Det er bare skønt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
✎ 3	Var på privathospital. Det fik min læge NN ikke journal på, så jeg bad privathospitalet sende journal til læge NN's sekretær.	Uoplyst
✎ 4	Mine problemer er ikke løst.	Dårligt
✎ 5	På afdelingen arbejder flinke mennesker. Altid parate til at hjælpe. God information omkring sygdommens forløb.	Godt
✎ 6	Jeg får altid foretaget den samme slags blodprøver, men jeg skal stadig til lægen først. Jeg mener at det ville spare tid, hvis jeg fik taget blodprøverne først.	Uoplyst
✎ 9	Der var rig underholdning hele natten. Det var skønt at komme hjem og få lov til at sove.	Godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
✎ 2	En meget erfaren dame, der var sød, og som svarede på alt, hvad jeg havde af spørgsmål.	Virkelig godt
✎ 5	Fem patienter var til undersøgelse/test på én gang. Det gav meget ventetid.	Uoplyst
✎ 6	Det fungerede godt, selv om der var mange i venteværelset.	Godt
✎ 11	Skulle have taget blodprøve før bioskopien for bestemmelse af blodtype. Lig med ekstra tidsforbrug. Var ej taget, trods der indledende var taget mange blodprøver. Ved meddelelse af resultat kunne det være taget som en telefonsamtale i mit tilfælde. Lig med sparet tid for alle.	Virkelig godt
✎ 13	Jeg ønskede indledningsvist en kommunikation med læge i løbet af behandlingsforløbet, så jeg kunne føle mig mere tryk ved min nuværende situation.	Godt
✎ 14	Vedkommende (læge) skulle mange gange forlade rummet for, at spørge andet personale til råds om, hvad han skulle.	Godt
✎ 15	Var sammen med fem andre til penicillinprovokation. Vi mødte alle halvanden time før start af undersøgelsen for at få lavet lungefunktionsundersøgelse og lagt venflon (intravenøs adgang). Kunne undersøgelsen starte på forskellige tidspunkter for os?	Godt
✎ 16	Forskellige læger. Forskellig medicin.	Godt
✎ 21	Fantastisk godt arbejde af læge NN og sygeplejerske NN. De forklarede mig (og min mand som var med) tingene i et let forståeligt sprog, og jeg fik redskaber til at komme videre med i forebyggelse af hverdagen.	Virkelig godt
✎ 25	Alt i alt har jeg været godt tilfreds. Følte der blevet taget hånd om mig.	Godt
✎ 26	I fin orden.	Virkelig godt
✎ 27	Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 29	En dag ringede jeg. Jeg sad 50 minutter med telefonen og opgav så.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning	Samlet indtryk
✎ 1	Den første læge havde jeg svært ved at forstå []. Min datter var med, hun havde samme mening. Kontakt med tre andre læger. Jeg ville ønske, lægerne havde mere tid til deres patienter.	Godt
✎ 6	Jeg er rigtig glad for hele forløbet. Jeg blev henvist på grund af mistanke fra den praktiserende	Virkelig godt

læges side om en kræftform, men det blev efter mange undersøgelser afkræftet, så det var rigtig dejligt, at det kunne foregå så hurtigt, for man bliver da noget utryk med en sådan melding. Det skal siges, at der aldrig rigtig blev påvist en grund til, at jeg i længere tid havde det skidt og tabte mig en del (kvalme), men nu har jeg det ret godt igen. Jeg klager ikke.

- | | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ 9 | Der gik [flere] uger fra diagnosen [] blev stillet til den første []behandling. Med lidt [ledelse] kunne alt være overstået på cirka en uge. Og behandlingen kunne have startet. Meget utilfredsstillende, man er jo stresset!!! | Godt |
| ✎ 11 | Jeg har kun hjertes og ros til personalet på Herning Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Ville ønske, at det ikke kun var en af personalet, der vidste, hvilken døgnblodtryksmåler der var bedst for mig (min arm). | Godt |
| ✎ 16 | Jeg fik fejlagtigt to datoer for døgnblodtrykmåling. Første bestilt af egen læge, anden bestilt af hjertemedicinsk ambulatorium. Egen læge fik resultatet af døgnblodtryksmåling, men ikke hjerteambulatoriets læge. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Jeg følte lidt, at ham jeg var til møde med ikke rigtig troede på mig. Fordi den måde, han spurgte mig på, var lidt tvivlende, når jeg svarede på spørgsmål omkring mit helbred. | Godt |
| ✎ 2 | Altid fået god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Det er svært at huske, og jeg svarer ud fra mit helhedsindtryk, da jeg nu er kommet på afdelingen i et par år og ved, hvad jeg skal hver gang. Er lidt i tvivl, om I mener det allerførste besøg eller, da jeg for noget tid siden fik lavet en [undersøgelse] igen? Jeg svarer derfor ud fra mit behandlingsforløb, som jo stadig og altid vil være aktuelt. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Undersøgelse ved NN var en meget positiv oplevelse. En læge, der lytter. Ham vil jeg gerne tale med igen, for jeg tror, han kan hjælpe mig. Men jeg er afsluttet UDEN hjælp! | Dårligt |
| ✎ 8 | Er på mange måder meget tilfreds med mine besøg, og ved godt, at pga. nedskæringer kan det ikke altid blive optimalt. Men har i forbindelse med udbrud af min sygdom haft brug for en hurtigere respons eller kontakt til en vagthavende sygeplejerske, som havde mulighed for at hjælpe. Den ene gang var alle læger på kursus i [flere] dage, og dette var umiddelbart efter en weekend, hvor jeg op til weekenden havde fået det rigtig dårligt. Får ofte taget blodprøver på andet sygehus, men næsten hver gang må de ringe og have kontakt til de aktuelle personer i Herning for at høre, hvad der skal kontrolleres for. Der er lidt med kommunikationen, der kunne ønskes bedre. Ellers meget venlige mennesker de fleste steder, og bærer præg af, at de fleste gør, hvad de kan for at hjælpe patienterne på bedste vis. | Godt |
| ✎ 11 | Ingen problemer overhovedet. | Virkelig godt |
| ✎ 17 | Sygeplejersken kunne ikke komme i kontakt med lægen. Jeg kunne derfor først få behandling dagen efter. Så denne gang måtte der to ture til. Men det er forståeligt, selvom det var rarest at få det overstået på en dag. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Efter en undersøgelse skulle jeg til opfølgning ved en ny læge. Han læste først min journal, da jeg sad overfor ham, hvorefter han på den måde fandt ud af, hvad der skulle ske. I min mindre alvorlige situation, kunne jeg lige så godt have fået et brev om dette. | Godt |
| ✎ 22 | Jeg venter en samtale med behandlende læge. Får stadig daglig mavepine og lændesmerter. | Dårligt |
| ✎ 28 | Jeg skulle have gastroskopi og coloskopi. Jeg valgte Vejle, da der var over et års ventetid [på andet sygehus]. Blev indkaldt til gastroskopi i Vejle, men ikke coloskopi. Bad [andet sygehus] om at foranledige, at jeg også blev indkaldt til coloskopi i Vejle. Det skete ikke trods fem samtaler. Først da min praktiserende læge tog fat i det, kom jeg også til coloskopi. | Dårligt |
| ✎ 29 | Lægens kommentarer var meget kortfattede. Han studerede intenst sin pc-skærm og talte til sygeplejersken, som så efterfølgende kunne informere mig. | Godt |
| ✎ 32 | Læge NN virkede distræt/forvirret. | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Der vil jo altid være lidt ventetid imellem det, som skal ske, og det er ok. | Virkelig godt |

34	Man må kunne forvente, at der ingen ventetid er, når man er indkaldt til et bestemt tidspunkt!	Godt
37	Det fungerer fint. Ventetiden er nødvendig pga., at der skal tages blodprøver før samtale med læge og sygeplejerske. Så er der jo te/kaffe og frugt og jeg køber mit ugeblad. HELT FINT. De arrangerede det oven i købet så godt anden gang, at jeg kunne få taget blodprøver i Holstebro, hvor jeg bor.	Virkelig godt
38	Man tog telefonen og var væk i ti minutter.	Godt
40	Glad for hurtig indkaldelse efter henvendelse hos egen. Men for lang ventetid til sidste undersøgelse på ambulatoriet.	Virkelig godt
42	Jeg kan ikke huske, at jeg er kommet ind til lægen uden forudgående ventetid (30 min.). Sygeplejersken har altid været der hurtigt. Én gang oplevede jeg, at være blevet gjort klar til [undersøgelse], og så måtte [jeg] ligge og vente i over en time.	Godt
43	Jeg har kun positive ord til behandlingen og personalet på Medicinsk Ambulatorium. Kommer man uanmeldt f.eks. efter medicin, ved de altid, hvem du er og hilser alle. Og de ved også hvorfor, jeg kommer, selvom vi ikke har en fast aftale. Altid glad og smilende personale. Hvis fem stjerner var det bedste, ville jeg give dem fem stjerner.	Virkelig godt
45	Jeg oplevede den udførte gastroskopi som MEGET ubehagelig. Da lægen, efter lang ventetid, endelig kom ind i undersøgelsesstuen, gik han omgående i gang med undersøgelsen. Jeg nåede ikke at trække vejret stille og roligt, inden slangen blev ført ned i halsen på mig. På den måde var det fuldstændig umuligt at samarbejde om gennemførelsen af undersøgelsen. Lidt afslappende medicin kunne måske være på sin plads!	Dårligt
47	KOM IKKE IND! Pga. alt ventetid pga. for lidt ansatte omkring det.	Virkelig dårligt
50	HVER GANG jeg kommer i Ambulatoriet får jeg altid en god behandling!! :-) [Min medicin] hjælper mig så godt. Hvis jeg har oplussen, kan jeg bare ringe i Ambulatoriet og få hjælp!!	Virkelig godt
51	Jeg blev sendt videre til speciallæge, fordi min egen læge havde henvist til en undersøgelse, jeg havde gennemgået også for [nogle] år siden, og det var ikke der, det egentlige problem lå.	Godt
ID Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro		Samlet indtryk
4	Samtaler med læger og sygeplejersker var konstruktive, men ofte længere ventetid. Men har altid følt, at de havde god tid, når jeg kom ind, hvilket betyder meget.	Godt
7	Jeg er glad for at have fået den samme læge hver gang, jeg kommer til kontrol. I starten var det en ny læge hver gang, og det er ikke godt.	Godt
10	Jeg er godt tilfreds.	Godt
17	Jeg synes, at det gik godt, da alle vidste, hvem der gjorde hvad, og helt præcist hvad de skulle.	Godt
25	NN ved, hvad han taler om. Meget tilfreds.	Virkelig godt
29	[] Undersøgelsen blev først lavet 14 dage efter ambulatoriebesøget, hvilket betød, at jeg skulle have endnu et ambulatoriebesøg.	Godt
ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro		Samlet indtryk
7	Jeg har en rigtig dygtig sygeplejerske.	Godt
8	Har i forløbet haft seks forskellige læger. Hver med deres mening.	Godt
10	Altid personlig samtale med læge NN og sygeplejerske NN og NN, og det har altid været i orden.	Virkelig godt
11	God kommunikation.	Virkelig godt
17	Ja, meget positiv opfølgning på mine blodprøver. Da jeg var meget dårlig for [flere] år siden og ventede på indkaldelse til undersøgelse fra andet sygehus, ringede de fra Holstebro Sygehus	Virkelig godt

- og spurgte, hvordan jeg havde det. Mine blodprøver var meget dårlige. De ringede også til min læge. Der blev konstateret []kræft senere. Min egen læges behandling var et stort minus.
- 20 Er kommet gennem mange år i samme ambulatorium. Generelt har jeg fået god og vedkommende vejledning. Bedre hos sygeplejerske end hos læge. Godt
- 32 Syntes, at de fleste gange bare var "en snak for snak". Godt
- 34 Mit besøg var en kontrol af sygdomsforløbet, og da gigten er i ro, skal jeg blot fortsætte med den medicin, jeg tager. Virkelig godt
- 35 Tiden bliver altid brugt fornuftigt, når det er sygeplejersker, der har ansvaret. Det synes jeg ikke, den gør, når det er lægen, jeg skal til kontrol hos. Synes også, der så mangler pædagogik. Godt
- 36 Det hele fungerer bare. Dygtigt personale. Virkelig godt
- 37 Nej. Dårligt
- 38 Meget tilfredsstillende! Virkelig godt
- 40 Der er i de [mange] år jeg har besøgt ambulatoriet sket en mærkbar forbedring. Der bliver lyttet mere til mig. Det handler mere om, hvordan jeg har det, end hvad prøverne siger. Vi taler om, hvordan det hele hænger sammen og mine tanker (teori) bliver vægtet. Sådan var det bestemt ikke de første flere år :).
- 47 Jeg følte i høj grad, at jeg bare var et nummer i systemet. En person som ikke fejlede noget særligt og følte slet ikke, at jeg kunne få et sagligt svar på mine spørgsmål. Min tidligere læge, som desværre [ikke tilser mig mere], tog mig alvorligt og var meget grundig. Mit første besøg hos den nye læge startede med, at jeg fik spørgsmålet: "Hvad fejler du egentlig?" Åh ja, det troede jeg da, at man havde forberedt sig på, inden jeg kom ind. Og vedrørende mine spørgsmål, ja, så kunne jeg bare komme ud i den friske luft og få noget motion (uanset om man vidste, om jeg i forvejen gjorde det), for min træthed kunne jo godt skyldes en depression i stedet for. Og så fik jeg at vide, at der var mange, der havde det værre end mig. Det er jeg så godt klar over, men jeg troede, det var mig, man ville lytte til, når man har givet mig en tid. Dog fik jeg et godt råd om at tage flere D3-vitaminer. Det har jeg fulgt og oplever, at det gavner. Dårligt
- 48 Mangler samtale med min kontaktperson. Godt
- 51 Jeg tror, afdelingen er underbemandet. Havde indtrykket af, at min kontaktperson havde to patienter på samme tid! Godt
- 52 Jeg har indtryk af, at "velbeslåede" personer har betydelig nemmere ved at få det "nye" gigtmedicin. Jeg er bekendt med mindst et tilfælde! Godt
- 53 Personalet er alle søde og hjælpsomme på alle måder. Hvis der skulle være noget at klage over med hensyn til frem og tilbage er det ventetiden med Falck. Godt
- 55 Jeg har kun mødt en læge to gange på grund af lægemangel, og jeg ved stadig ikke helt, hvad min diagnose er. Dårligt
- 64 Jeg oplever altid, at personalet er meget imødekommende og opmærksomme og kompetente. Både ved telefonisk kontakt og når jeg kommer i Ambulatoriet. Virkelig godt
- 67 Det er ikke min mening, at jeg behandles af fagligt kompetente personer, i forhold til min sygdom og den medicin jeg tager. Jeg vil helst tale om, at jeg har meget ondt af gigt og til tider vanskeligt at gå, mens sygeplejerskerne helst vil tale om, hvorvidt jeg spiser en eller to skiver ost til morgenmad. I de efterhånden mange år, jeg er blevet behandlet for gigt, er jeg, på grund af den medicin jeg tager, aldrig blevet tilset af andre end speciallæger og på ambulatoriet af læger NN eller enkelte gange af andre læger, men som virkede dygtige og kompetente. Efter jeg er [blevet ældre], bliver jeg tilset af sygeplejersker, der er vældigt flinke og velmenende men ikke særligt kompetente vedrørende min gigt og den medicin, jeg kommer til kontrol for. Siden det alligevel ikke gør gavn for noget, er der jo heller ikke nogen grund til at overholde de faste intervaller for mine kontrolbesøg, og det gør de så heller ikke. Nu er det, når/hvis de har tid, og tiden for min næste kontrol blev lagt et halvt år ud i fremtiden. Virkelig dårligt
- 73 Altid godt og grundigt. Virkelig godt

✎ 75 Efter mit besøg modtog jeg henvisning til røntgenfotografering af hænder og fødder. Det havde jeg ikke lige forventet eller aftalt. Jeg har ikke fået noget svar, men antager at det vil indgå i fremtidig vurdering. Jeg har været tilknyttet afdelingen gennem mange år. Det fungerer fint med, at der er tilknyttet en fast sygeplejerske, og at lægen kun er med en gang årligt. Indtil nu har jeg fået svar på mine spørgsmål.

Godt

✎ 79 En god, lyttende sygeplejerske, der virkelig prøvede at svare på mine spørgsmål. Hun var engageret.

Godt

ID Kommentarer - Ringkøbing

Samlet indtryk

✎ 1 Der var alt for lang tid mellem de tidspunkter, hvor jeg skulle møde på, og der kom ikke noget resultat på den lange bane. Jeg er stoppet [], og går til fysioterapibehandlinger [], og der er lidt fremskridt at spore. En skuffelse bare at blive parkeret som en mærkelig patient. Mit problem med nakke og skuldre er der stadig!!!

Virkelig dårligt

✎ 3 Jeg forstår ikke helt, hvad min sygdom er. Fik bare at vide, at det var noget, der sjældent forekom, heller ikke hos min læge. Hvad gør den ved min krop?

Virkelig godt

✎ 6 Der mangler nye blade i venteværelset. De er måneder gamle, og der er kun to.

Godt

✎ 9 Jeg kommer til rutinemæssigt helbredstjek et par gange årligt hos læge NN, og det forløber altid meget godt såvel i ambulatoriet som i laboratoriet.

Virkelig godt

✎ 10 Lægen var som forventet. Resten var ren forvirring.

Godt

✎ 16 Ved aflevering af døgnblodtryksmål, burde der ikke være ventetid, da den i princippet kunne afleveres i receptionen.

Godt

✎ 21 Jeg er bare træt af, at jeg ikke kunne få hjælp og komme af med smerterne. Det havde jeg håbet. Mit problem er svært at håndtere åbenbart.

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 Holstebro	Samlet indtryk
6	Har ikke modtaget skriftlig information.	Virkelig godt
9	Prøv at sætte folk ind i hvad de fejler og giv dem tid. Uddyb hvad I siger og sig det samme.	Virkelig dårligt
13	Det er en stor fejltagelse at nedlægge et så velfungerende sygehus. Riget fattes penge.	Godt
14	Letforståelig information. Føler mig meget tryk efter mine kontrolbesøg. Personalet giver mig tid til at få svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
16	Bare god.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Efter de månedlige blodprøver kan der gå op til tre uger, inden jeg bliver orienteret om, hvorvidt de er gode, og hvad de har været, men jeg mangler at blive orienteret om, hvad det vil sige. Jeg er i dialyse [flere gange] om ugen. Det er jo lidt træls, men er det nødvendigt? Da jeg kom i dialyse for [mange] år siden, udtalte lægen, at man ville vurdere dialysens omfang, men intet er ændret. Jeg er netop henvist til MR-scanning af mine nyrer, så måske viser det, hvordan det går!	Godt
2	Nej, for jeg fik den sendt hjem til min computer, hvor jeg så [] kunne læse den.	Virkelig godt
4	Nej.	Godt
ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Læge NN har flere gange været i kontakt med min [egen] læge. Min [egen] læge gav mig god information.	Godt
5	Det var præcist og brugbart.	Virkelig godt
6	Jeg får ikke andre oplysninger i ambulatoriet, end jeg umiddelbart forstår. Hvis jeg ikke forstår det, kan jeg jo blot spørge en gang mere.	Godt
7	Men der var noget, jeg glemte at spørge ind til.	Uoplyst
10	For lidt information.	Uoplyst
18	Har jævnligt gået med blodtryksmåler i et døgn. Får altid brev om resultatet. Det samme er tilfældet efter [undersøgelse] i Ambulatoriet.	Virkelig godt
33	Jeg har kun har talt med læge NN. Ved sidste brev fra lægen kunne jeg få information af sekretær.	Godt
39	Han glemte at bestille blodprøver hos min egen læge.	Godt
41	Der var tvivl angående nogle piller, hvor jeg ikke forstod helt, hvad de mente.	Virkelig godt
42	Lægen var svær at forstå [].	Dårligt
44	Informationerne bliver givet til ledsagende kontaktperson. Talt over hovedet på mig.	Godt
49	I forbindelse med at jeg fik konstateret min sygdom [for flere år siden], savnede jeg skriftlig information. Jeg blev informeret om, at det ville være dumt af mig at gå hjem og læse om sygdommen med det samme.	Virkelig godt

52	Det er godt, at man kan ringe til diabetesambulatoriet og sende en mail med spørgsmål til diabetessygeplejersken. Det ville være rart, hvis der kom hurtigt svar på en mail, f.eks. auto-svar om ferie, kursus, sygdom eller hurtigt svar om: "Jeg har fået din mail, men har travlt lige nu og svarer dig snarest". Så er man ikke i tvivl om, hvorvidt mailen er modtaget. Jeg har oplevet at møde op til aftale med diabetessygeplejersken, som imidlertid var syg. Jeg synes, at det var utilfredsstillende, at jeg ikke var blevet ringet op om, hvorvidt jeg ville mødes med en anden eller have en ny tid.	Godt
55	Svar på undersøgelsen (scanning) blev sendt til min læge.	Godt
58	Før besøg: Der er lang ventetid til første gang, man skal besøge Ambulatoriet i Herning, man er nødt til at blive indlagt andet sted, før man får sin første insulin. Det kan være meget hårdt for en patient.	Godt
69	Sygeplejersken i ambulatoriet er utrolig god til at lytte og tage hånd om det hele menneske. Kommer med forslag på en menneskelig måde.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Helt igennem en perfekt, dygtigt fremført og udvist holdning og information fra personalets side. :-)	Virkelig godt
5	Nej, [derfor var det] OK.	Virkelig godt
9	Ventetiden MELLEMLIGT var lidt for lang.	Godt
10	Gjorde meget ud af samtalen, således at det blev forståeligt.	Godt
22	I et brev, jeg fik som indkaldelse til undersøgelse, stod der, at mine bandede optagelser ikke viste noget, dog er der en del uro. Igen, er det så farlig uro eller?????	Godt
24	Plejepersonalet og fysioterapien er det klart bærende i hjerterehabiliteringen og god.	Godt
32	Jeg synes ikke, jeg fik uddybende forklaring på fremtidsprognosen og har derfor bedt om en kopi. Den er endnu ikke kommet efter ca. 14 dage.	Godt
42	Nej.	Godt
44	Det er nemmest at forstå det mundtligt.	Virkelig godt
45	Havde en rigtig god dialog med læge NN.	Virkelig godt
66	Ville gerne have haft det hele på skrift.	Virkelig godt
67	Den skriftlige information i forbindelse med hjerterehabilitering trænger til at blive revideret. Der stod f. eks., at alle ville blive tilbudt scanning. Det holdt ikke.	Virkelig godt
70	På et tidspunkt under undersøgelsen tog lægen mig med på en gåtur op og ned af en trappe. Da vi kom tilbage til undersøgelseslokalet, bad han mig om at åbne munden. Jeg var meget forvirret, over hvorfor jeg skulle det. Pludselig sprayede han mig i munden. Bagefter spurgte han, om jeg havde det bedre efter at have fået mundhulespray. Men det var jeg alt for overrasket og forvirret til at vurdere. Jeg manglede information om gåturen og om mundsprayen, så jeg havde været forberedt på, hvad der skulle ske.	Godt
73	Nogenlunde til god.	Godt
74	Perfekt.	Virkelig godt
76	Det har jeg ikke, og det var i orden.	Virkelig godt
77	Den skriftlige indkaldelse til de to undersøgelser, som kom sammen, gav mig ikke en samlet forståelse for, hvad man "ville stille op med mig".	Virkelig godt
80	For meget tekst i informationsbrevet. Ender med, at man kun skimmer teksten.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk










6	Lægen er [svær at forstå], men det gik.	Godt
11	Resultaterne fra prøver skrives i min "kontaktbog" (patientens bog).	Virkelig godt
15	Angående [skriftlig information]: Fik det kun da jeg fik diagnosen [tidligere], men jeg har heller ikke haft behov for det.	Godt
18	Jeg fik skriftlig information ved starten af min behandling [for flere år siden] og siden har der løbende udelukkende været tale om mundtlig information ved hver behandling.	Virkelig godt
19	Jeg er godt tilfreds med Hæmatologisk afdeling i Holstebro. Hvordan jeg ellers har det, skal jeg tale med min praktiserende læge om.	Virkelig godt
22	Pil op.	Virkelig godt
33	Var inde hos en, som var vanskelig at forstå.	Godt
36	Informationen var god, og jeg fik svar på alle de spørgsmål, jeg stillede.	Virkelig godt
40	Personalet er virkelig kompetente, viser omsorg og empati.	Virkelig godt
42	Jeg får god information, og det er let at drøfte spørgsmål med personalet. Kontakten er god og i øjenhøjde med mig. [Har selv en sundhedsfaglig uddannelse], og jeg får mulighed for at drøfte de spørgsmål, jeg har. Tak for det :)	Virkelig godt
46	Informationen er da altid god, og man kan følge med i sygdomsforløbet.	Virkelig godt
51	Jeg oplever, at personalet taler sammen om mit sygdomsforløb. Har orienteret sig på forhånd. Nogle gange kan information dog misse, når man har to kontaktpersoner. Hvem har sagt hvad osv.?	Virkelig godt
54	Jeg har en sjælden diagnose. Der findes ikke ret meget skriftlig information om sygdommen.	Virkelig godt
57	Jeg synes ikke, jeg fik skriftlig information. Personalet var meget dygtigt og vidste nøjagtigt, hvad der skulle gøres.	Virkelig godt
59	Man burde virkelig sætte sig ind i, hvad det er for skriftlig information, man giver for Myelodysplastisk syndrom (MDS). Den man gav var virkelig dårlig.	Godt
60	Ved sidste besøg på ambulatoriet havde min mand svært ved at forstå lægen pga. hendes accent.	Uoplyst
73	Alle mine spørgsmål blev besvaret. Den mundtlige information var grundig, og der blev spurgt ind til, om jeg havde forstået.	Virkelig godt
79	Jeg synes ikke, at det skriftlige materiale passede godt til min sygdom []. Jeg fik materiale, som beskrev [mere alvorlig sygdom end min], som, jeg synes, er hårdt stof at læse, når min situation er meget lokaliseret og ikke af voldsom livsfarlig karakter.	Godt
83	Har ikke fået eller haft brug for skriftlig information.	Godt
85	Altid godt informeret.	Virkelig godt
86	Jeg glemmer nok en del af den mundtlige information. Så kan der jo læses lidt i det trykte. Og ingen spørgsmål er for dumme.	Virkelig godt
90	Min personlige kontaktperson har været fantastisk. Hun har snakket med mig om alt omkring min sygdom, og hun har været en stor støtte for mig.	Virkelig godt
91	Får altid ny tid på ambulatoriet til næste gang, og er aldrig ved egen læge pga. min kræftsygdom. Kun i forbindelse med operationer, hvor jeg har fået taget tråde ud ved egen læge.	Virkelig godt
97	Kommer kun til undersøgelserne en gang om året.	Virkelig godt

ID Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning**Samlet indtryk**

3	Manglende lyst til at snakke i bund! Kan JEG vide, om jeg fik information nok? Hvordan?	Uoplyst
4	Jeg fik ikke besked om, præcis hvad jeg fejler.	Dårligt
5	Jeg har det godt efter lægebesøg. Nogen gange er jeg ked af det, før jeg kommer ind til lægen, men han er en god behandler (giver information, beroliger under samtale).	Godt
6	Mine aftaler er langt imellem hinanden, så jeg har en tendens til at glemme de datoer. Så jeg plejer at få en påmindelse, og jeg er glad for det.	Uoplyst
ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro		Samlet indtryk
1	Personer, der har været til penicillin allergitest eller andre allergitest, bør informeres om ikke selv at køre bil efter testen.	Virkelig dårligt
2	Som sagt meget kompetent dame, som var meget imødekommende med løsninger på problemer, jeg måtte have.	Virkelig godt
4	Nogen ting kunne være svære, idet jeg [har anden etnisk baggrund end dansk], og engelsk er mit fjerde sprog, og dansk er under oplæring.	Virkelig godt
9	Det var jo en læge, jeg var hos. Tog til andet sygehus.	Godt
11	Indkaldelsen er noget skræmmende, [når der står] "medbring pårørende"!!!! Så bliver man da virkelig bange. Det kunne der ventes med, til der var noget konkret at informere om.	Virkelig godt
13	En bedre samt bredere kommunikation med personalet på afdelingen.	Godt
14	Hvorfor skal man ringe angående blodtryksmedicin, når de allerede ved, hvad man får af medicin? Da kan de vel fortælle, om man må tage det før undersøgelsen for [allergi].	Godt
15	Jeg har ikke fået svar på undersøgelsen endnu. For tre uger siden fik jeg taget en blodprøve, som afslutning på [medikament]testen []. Jeg venter stadig på svar.	Godt
16	Fik ved sidste kontrol at vide, jeg skulle komme igen efter tre-fire måneder. En uge efter blev jeg indkaldt til ny kontrol. Men FEM måneder efter???	Godt
21	Lægen tegnede selv figurer, der forklarede/illustrerede og underbyggede det, jeg fik forklaret mundtligt. Det øgede forståelsen.	Virkelig godt
23	Information ikke nødvendig ved en røntgen.	Uoplyst
24	Det kunne blive meget bedre, hvis der blev lyttet mere. En ting er en teori, en anden er praksis (bøger). Der er ikke to mennesker, der er ens og reagerer ens.	Godt
36	Dejligt at kunne sende en mail med spørgsmål til kontaktsygeplejersken, der så svarede hurtigt efterfølgende.	Godt
ID Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning		Samlet indtryk
1	Lægerne havde for lidt tid til deres patienter.	Godt
4	Jeg fik kun ganske lidt information.	Dårligt
6	Alle informationer var gode og relevante.	Virkelig godt
16	Et godt klima, et udmærket ventenum og der lå evalueringkort parat. Stor åbenhed vedrørende information.	Virkelig godt
19	Ambulatoriet glemte at indkalde mig til samtale om resultaterne af [mine undersøgelser]. Jeg måtte selv rykke telefonisk.	Godt
21	Det holdte ikke. Der blev sagt én ting på sygehuset, men ikke fulgt op på det. Fik at vide, at de ikke havde haft tid/glemte at skrive det i journalen. Den "kontakt" sygeplejerske jeg er blevet tildelt, kan jeg ikke komme i kontakt med. Hun har ringet til mig og sagt, at hun ville gå videre	Dårligt

til lægen med det, men jeg hører ikke yderligere fra hende eller lægen.

ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Vi fik et overraskende svar på min blodprøve. Men ikke på det, jeg havde regnet med, altså det blodprøverne blev taget for.	Godt
4	Jeg har ofte frabedt mig skriftlig information. Føler ikke det behov og har det fint med mundtlig information, når jeg kommer på afdelingen. Jeg er en gang blevet ringet op af min læge på afdelingen, det var godt. På den måde kan man spørge uddybende ind til det, der bliver sagt, og mener at forståelse, altså det jeg forstår, er bedre, idet jeg kan spørge. For mange fagudtryk slører forståelsen.	Virkelig godt
5	Jeg forstod ikke, fordi der ikke var nogen tolk til stede [].	Dårligt
8	Kunne godt ønske, at der lige blev ofret et par minutter mere på den enkelte, da man ofte står over for en ny problemstilling eller udfordring uden det fornødne kendskab til, hvis der nu dukker komplikationer op, hvordan skal jeg så forholde mig. Det ville være rart og trygt at have fået en ordentlig information om dette.	Godt
10	Den skriftlige information kan være svær at forstå, hvis man ikke kender ordene i forvejen.	Virkelig godt
22	Venter på svar.	Dårligt
24	Jeg mangler besked om blodprøve, og den []prøve jeg indsendte.	Godt
25	Fik af vide, at det så okay ud under undersøgelsen. Få dage efter modtager jeg to breve om, at jeg skal aflevere en afføringsprøve. Ville have været rart at vide og hvorfor!	Godt
45	Fik fin beskrivelse af undersøgelsen forud for undersøgelsen. Jeg ville (til trods for given mundtlig, meget hurtig information efter undersøgelsen) gerne have modtaget skriftlig svar om undersøgelsesresultatet (Var ved siden af mig selv efter undersøgelsen på grund af meget ubehagelig undersøgelse).	Dårligt
47	Fik ingen information om noget. Havde ondt og fik ikke hjælp.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Tingene blev sagt klart og tydeligt. Der blev ikke stukket noget under stolen.	Virkelig godt
12	Ja.	Godt
15	Information fra afdelingen drejede sig om, at jeg også blev henvist til et andet ambulatorium.	Virkelig godt
17	Alt i alt var informationerne gode, både mundtligt og skriftligt.	Godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Var til halvårlig kontrol med min leddegigt hos en sygeplejerske, som er helt utroligt god til at observere og informere (min kontaktsygeplejerske). Har kun roser til hende. Hun giver tryghed.	Virkelig godt
4	Når jeg bliver indkaldt til afdelingen, spørger lægen: "Hvordan har du det?" Så siger jeg: "jeg har det ikke godt med gigten. Jeg har ondt hver dag." Så siger lægen: "Jamen dine blodprøver er jo fine". Det kan jeg ikke bruge til noget.	Dårligt
8	Blev ikke gjort opmærksom på tabletter, der ikke var nødvendige. Skulle selv spørge.	Godt
12	Undskyld! For mig er spørgsmålene lidt vanskelige. Jeg har jo intet at beklage!	Virkelig godt
13	Jeg har altid fået en super god behandling.	Godt
22	Der er en læge, der ikke er særlig god til at lytte og forstå det, der bliver sagt.	Dårligt





















	34	Sygeplejersken gav en grundig information om tallene fra blodprøverne.	Virkelig godt
	35	Sygeplejerskerne var velforbredte og forklarede alt, så det var til at forstå.	Godt
	36	Information sker på et for mig forståeligt sprog og er lige tilpas.	Virkelig godt
	40	Det er mange år siden, jeg fik udleveret gigtforeningens pjecer.	Godt
	47	Da jeg fik stillet min diagnose for nogle år siden, fik jeg god information og gode råd til, hvordan man tackler sygdommen, både mht. mig selv og til mine omgivelser. Men der kan godt opstå spørgsmål alligevel, afhængig af hvordan jeg har haft det siden sidste kontrol.	Dårligt
	48	Intet personale ud over lægen.	Godt
	62	Lægen var ikke imødekommende.	Uoplyst
	67	Den information, jeg har fået under mine seneste besøg, har i bedste fald været ligegyldig og i nogle tilfælde i modstrid med den faste læge, jeg havde for et par år siden.	Virkelig dårligt
	75	Det overraskede mig, at jeg blev henvist til røntgen.	Godt
	80	regelmæssige kontrolbesøg, stort set ens hver gang.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Ringkøbing	Samlet indtryk
	1	Skulle bare være normalt, hvilket er svært, når man ikke kan dreje hovedet.	Virkelig dårligt
	9	Nej, det forløb altid efter forventning.	Virkelig godt
	11	Jeg har kun modtaget besked fra min læge.	Virkelig godt
	12	Jeg har kun været til et besøg med en læge og fik svar på det, jeg spurgte om, og er meget godt tilfreds.	Uoplyst
	19	Sekretæren kunne være meget mere imødekommende/glad/positiv!	Godt

Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
11	Jeg har kun besøgt ambulatoriet en gang, da jeg efterfølgende er blevet henvist til andet sygehus pga. mistanke om forhøjet []stofskifte. Men jeg vil gerne understrege, at læge NN, der tilså mig ved konsultationen, var yderst professionel og sympatisk. Meget lydhør og informerende var læge NN også, og god til at forklare (også visuelt) hvad min lidelse drejede sig om.	Virkelig godt
13	Det lagde jeg ikke mærke til.	Godt
18	Det er ret irriterende, at man får stillet spørgsmål som: ryger de, og hvor meget alkohol drikker de? Jeg har IKKE røget og ej heller drukket alkohol.	Uoplyst
19	Sendte spørgsmål pr. mail angående svarene på de forsinkede blodprøver (dem som ambulatoriet havde glemt at bestille), men har ikke fået svar og der er nu gået næsten to måneder. Mailen ER set, for sygeplejersken svarede, at hun ville give videre til lægen, som så ikke har svaret.	Godt
ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
8	Jeg var til en samtale [sensommeren 2012] og denne forespørgsel er dateret [i starten af november 2012]. Jeg synes, at et sådant spørgeskema skal modtages meget tidligere, f.eks. 14 dage efter en indkaldelse.	Virkelig godt
33	Kunne have ønsket bedre information efter hver undersøgelse ved blodprøvetagning.	Godt
41	Har endnu ikke snakket med min egen læge, efter jeg har fået konstateret diabetes.	Virkelig godt
43	Jeg mangler et besøg/møde med lægen [] i januar []. Det er jeg spændt på.	Godt
44	Nej, men mangler handling.	Godt
46	Jeg er tryk, for jeg kan altid komme i kontakt med afdelingen, hvis jeg får brug for det. Har en enkelt gang eller to flyttet næste tid for tjek frem, fordi jeg ikke kunne vente [i flere måneder].	Virkelig godt
52	Det ville være rart, hvis man kunne komme til samtale fire gange om året, som jeg har fået det fortalt. Det er godt, at det hver anden gang er med diabetessygeplejersken og hver anden gang med diabetislægen. Men tiden med lægen rykkes altid mindst fire måneder ud pga. fyldt kalender. Jeg synes fire måneder er for længe imellem konsultationerne.	Godt
69	Diabetessygeplejerske kan jeg kontakte pr. telefon. Det betyder meget ved problemer. Altid imødekomende og klar med gode råd, så man føler sig hørt og forstået.	Godt
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Har kun været til en undersøgelse og forventer at blive indkaldt igen.	Uoplyst
2	Jeg skulle have en ny recept hos egen læge samt kontrol efter en måned. Da jeg kom til egen læge, var han ikke informeret om forløbet og måtte selv hente oplysningerne fra sygehuset!	Godt
9	Smertestillende medicin, MORFIN, kan virke hæmmende for koncentrationen. BURDE INFORMERES!	Godt
10	Jeg mener ikke, at der blev spurgt til ovenstående, så vidt jeg husker.	Godt
16	Jeg havde forventet, at vi skulle snakke en del livsstil, men det kom ikke på tale. Heller ikke, selvom jeg selv kom ind på emnet.	Godt
18	- Ren mekanisk påsætning af elektroder. INTET andet. - INGEN spørgsmål til helbred, symptomer eller andet.	Dårligt

	- Måske er det daglig læges ansvar eller hvad? Det er jo trods alt et sygehus.	
✎ 33	Vi havde ikke brug for hjemmesygeplejerske, da det var en ny pacemaker, og det var [ikke første] gang.	Virkelig godt
✎ 35	Jeg modtog [i 2012] trombolysebehandling på én afdeling og fik ændret min medicin. Det kunne måske være rart, hvis jeg fra anden afdeling blev orienteret, om dette har betydning for min fremtidige helbredssituation, kontrolbesøg og lignende.	Virkelig godt
✎ 45	Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg ikke måtte belaste hjertet. Efterfølgende til kontrol fik jeg at vide, at det ikke er nogen restriktioner. Det opfatter jeg lidt modstridende.	Virkelig godt
✎ 49	Vi drøftede slet ikke.	Virkelig godt
✎ 73	Intet besøg fra kommunen. Det forstod jeg, at jeg skulle have.	Godt
✎ 76	Nej, fordi jeg tror på, at læger og personale gør det bedste for patienterne.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
✎ 18	Jeg har kun i enkelte tilfælde spurgt min egen læge, om han var informeret om min sygdom og jeg fik indtryk af, at han var informeret, men i hvor høj grad eller omfang han var/er informeret, kan jeg ikke vurdere.	Virkelig godt
✎ 27	Det er nogle dejlige smil, man mødte. Også selvom det er mig, der dummer mig.	Virkelig godt
✎ 30	Ingen tvivl om disse ting. Har fået information om gang, løft af ting, og hvor tungt det må være.	Godt
✎ 47	Jeg er ryger og vil gerne have et glas rødvin eller to. Undskyld.	Virkelig godt
✎ 57	* Alkohol * Rygning * Mange grøntsager og vand.	Virkelig godt
✎ 64	Jeg ved, at jeg kan ringe og få hjælp, hvis der opstår problemer.	Virkelig godt
✎ 68	Fik MEGET HÅRD BESKED om, at rygning ville give mig blodprop eller hjerneblødning før eller siden. Det var som om, at hver gang jeg mærkede et eller andet, troede jeg, at nu var det NU. Havde ikke symptomer før henvisningen, blot højt antal af røde blodlegemer. Blev dog beroliget af egen læge.	Godt
✎ 72	Har ikke haft behov for kontakt til den praktiserende læge.	Virkelig godt
✎ 89	Er altid blevet modtaget af positivt personale, der ved, hvad de taler om :-)	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
✎ 3	Hjemmesygeplejen er på tale (inklusive egen læge, der er usikker!). Selv skaffet adgang til hjemmesygeplejen til hjælp med diverse. Et initiativ fra andre end mig ville have været rart.	Uoplyst
✎ 4	Jeg er blevet mere afhængig af medicin og piller.	Dårligt
✎ 5	Jeg er overvægtig. Det er meget svært for mig at spise sundt, da jeg altid har spist forkert. Men jeg får information og vejledning om kost på hospitalet.	Godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
✎ 5	Blev lovet svar pr. telefon efter blodprøver [i vinteren], har dags dato ikke hørt noget ([et par uger senere]. Til undersøgelse [i efteråret].	Uoplyst
✎ 8	Der har ikke været snak om kost/motion i forbindelse med sygdommen, da jeg har været gravid ved alle undersøgelser.	Virkelig godt

	9	Det er jo KOL, jeg har.	Godt
	11	Jeg synes generelt, forløbet har været effektivt og hurtigt, uden påfaldende ventetider.	Virkelig godt
	13	Manglede argumentation for min nuværende situation, mht. mit helbred på aktuelt niveau.	Godt
	15	Afslutningen med svar på undersøgelsen mangler.	Godt
	19	Der gik alt for lang tid, inden jeg kunne få C-pap maskinen.	Godt
	21	Jeg har altid følt, at det var okay at kontakte afdelingen, hvis der opstod noget akut. Afdelingen har så vendt tilbage (læge eller sygeplejerske), hvis tidspunktet har passet dårligt. Jeg synes, det er en utrolig god service, de har ydet trods tidspres indimellem.	Virkelig godt
	29	Jeg har haft en maskine i [mange] år. Dengang sagde man, at man ville blive indkaldt til kontrol om to år, hvilket aldrig skete. Eller skulle man henvende sig, hvis der var problemer, men det var der ikke, før maskinen ikke kunne mere.	Virkelig godt
	32	Jeg drikker aldrig alkohol. Motion er begrænset, da jeg har fået to brud på min ryg. Ernæring som de fleste mennesker. Rygning: Lidt rygning efter kaffen er da dejligt. Tak.	Godt
	34	Jeg får altid en super god behandling, og svar på alle mine spørgsmål, så jeg aldrig er i tvivl om noget, når jeg går derfra. Læge NN er bare så dygtig.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning	Samlet indtryk
	10	Efter forløbet har der været lidt forvirring om, hvem jeg skulle ringe til, når jeg er i tvivl om noget med min sygdom/medicin. Det er en specialstopgave, så jeg skal ringe til sygehuset, men er det Medicinsk Dagafsnit, jeg skal kontakte? Det mangler jeg lidt information om.	Virkelig godt
	12	Skulle tjekkes for lavt blodtryk. Men mit var fint. :-)	Godt
	16	Der må være visse uklarheder i forbindelse mellem praktiserende læge og ambulatoriet.	Virkelig godt
	21	Jeg har selv spurgt ind til kosten. Men de afviser blankt, at det har indflydelse. Til trods for, at jeg gang på gang har sagt, at jeg får dårlig mave, når jeg drikker mælk. Jeg har nu været på diæt/nye kostvaner, og jeg har det bedre nu. Dog med enkelte tilbagefald.	Dårligt
	ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
	3	Nej.	Godt
	4	Synes virkelig, der bliver taget godt hånd om mig. Er hver dag taknemmelig for, at jeg kan få Remicade, og føler mig virkelig heldig. Mine besøg er derfor præget af glæde, og der bliver lyttet til mine symptomer, og behandlingen rettes ind derefter, f.eks. hyppigheden af Remicaden. Det er virkelig dejligt og giver mig så meget livskvalitet, og det betyder, at jeg føler mig rask på trods af kronisk sygdom.	Virkelig godt
	7	Eftersom jeg er blevet arkiveret uden svar, og jeg selv skal rykke for svar, samt at vi aftale, at lægen IKKE måtte slippe mig, så er dette sket!	Dårligt
	8	Det er svært/umuligt at få fat i en sygeplejerske, når jeg desværre har været nødt til at ringe for at få hjælp. Dette er først sket hen på eftermiddagen.	Godt
	15	Har slet ikke fået noget at vide om det. Ved i det hele taget ikke ret meget om min sygdom!!	Dårligt
	17	Jeg er stort set tilfreds med mine besøg i laboratoriet.	Virkelig godt
	22	Jeg holder af erfaring lav profil med gluten, men er rådvild om det nytter noget. Jeg mener bare, jeg har det bedre, når jeg undgår det. Men det er svært at overholde i det sociale liv, hvis det kun grunder på ens egen mistanke. Jeg har brugt magnesium for at klare forstoppelsen, og	Dårligt

	Basiron mod mavesyre til nat, udover [et tredje middel], som jeg har fået i mange år.	
24	Er i tvivl, om min egen læge altid får besked. Sidst jeg spurgte til nogle []prøver, kendte han ikke resultatet.	Godt
27	Jeg har [en kronisk fordøjelselidelse] samt en tarmsygdom og kunne godt have brugt en til at hjælpe mig med at skille de to ting ad.	Godt
37	Min lever har det ikke godt, så alkohol er fremover FORBUDT for mit vedkommende. Jeg har ALDRIG fået "trælse" bemærkninger om mit tidligere forbrug. Føler mig velkommen trods egen dårlig skyldfølelse. Meget kompetent personale.	Virkelig godt
39	Undersøgelsen var et led i udredningen af [mit problem]. Og den var rent teknisk.	Virkelig godt
46	Jeg ved ikke, om ambulatoriet har informeret min læge, for jeg har ikke snakket med hende efter den mislykkede undersøgelse.	Virkelig dårligt
47	Har haft ondt og ikke vidst, hvad der var galt, på grund af jeres skod system.	Virkelig dårligt
55	Måtte selv spørge ind til dette spørgsmål.	Godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Var ikke klar over, at BMI havde betydning for donation.	Virkelig godt
5	Jeg har altid følt, at jeg blev modtaget af et meget venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt
10	Ok.	Godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
36	Jeg har det godt med den medicinske behandling, som jeg får. Jeg har det fint til hverdag.	Virkelig godt
37	Jeg er jo aldrig til undersøgelse mere. Jeg har spurgt hvorfor, og så får jeg svaret, at de har kun én læge, og han kan ikke overkomme alle patienter. Så står man der. Jeg har overvejet at droppe min medicin [], da jeg føler, at der ikke bliver holdt øje med det alligevel.	Dårligt
42	Man er IKKE altid præcis med, hvad der ville være godt at gøre, for eksempel med hensyn til motion og ernæring! Nogle gange føles det som om, man hænger og svæver i intetheden. Hvad man kan gøre bedre eller anderledes. Synes ikke, det skal dikteres, men måske give retningslinjer om, hvad der kunne/ville være godt at gøre.	Godt
43	Nej.	Godt
48	Det har været svært (umuligt) at få hjælp til at ændre livsstil. Især motion og ernæring.	Godt
54	Kunne godt tænke mig halvårlig kontrol (nu er det en gang årligt).	Godt
56	Pga. leddegigt kunne jeg godt ønske en akut tid, når det rigtig brænder på!	Godt
60	Har altid været godt tilpas når jeg er gået fra Reumatologisk Ambulatorium. Har gået til kontrol derude [i mange år]. Har det rigtig godt.	Virkelig godt
70	I [den tid] jeg er kommet i ambulatoriet, har jeg talt med [flere forskellige] læger, som ikke rigtig lytter, og jeg synes ikke, jeg er kommet videre. Den [ene] læge [] kunne jeg godt lide og følte jeg mig tryk ved, men hun holdt pludselig op.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ringkøbing	Samlet indtryk
4	Fin behandling.	Godt
10	Hvor henvender man sig, når man har brystmerter?. Ydre; men også indre af og til?.	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 Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg synes, at det var særlig godt, at det var en [] læge og personale, som man kunne tale med og forstå, hvad der bliver sagt. Det er meget trygt og vigtigt i et sygdomsforløb. Et minus, som ikke drejer sig om ambulatoriet, men det er meget svært at finde en parkeringsplads ved Holstebro Sygehus. Man skal være meget heldig. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
4	...	Virkelig godt
5	Ønskede telefonisk samtale med bestemt person, som skulle ringe tilbage. Men kom først til at tale med hende efter fjerde opkald til sekretæren, selvom der var aftalt respons inden for få dage. Samlet ventetid 14 dage, hvilket er utilfredsstillende. [Kommunikation og information]	Godt
9	Tænk på det enkelte menneske og sæt folk ind i, hvad de fejler. Og udvis samarbejde, ikke kun samlebandsarbejde! [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
10	Dygtigt og imødekommende personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Bedre tidsskrifter i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
17	Vindueskarmen i venteværelset er elendig. Man slår hovedet ind i den, når man sætter sig ned. Det er altså alvorligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Der mangler skiltning. Jeg var i det forkerte venteområde. Der stod ingen steder, at jeg skulle gå ned i den anden ende og melde mig. Det burde stå i indkaldelsen. Jeg har kun været der en gang pga. sygehusskift. [Fysiske rammer]	Godt
21	Der var ingen lys tændt, så der var meget mørkt!? En kop kaffe kunne være godt, mens man venter. Dejligt at man kun skal ind til én person pr. gang, så man ikke skal fortælle sin historie igen og igen. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Godt
ID	Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg er meget godt tilfreds med den måde, de fremmer vores tilgang til mulige former for motion. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Jeg er yderst tilfreds med dialysen i Holstebro. Kommet der [jævnligt]. Personalet er fagligt dygtigt, imødekommende og venligt. De er altid parate til at hjælpe og svare på spørgsmål. Et godt sted at være, når det nu er nødvendigt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Jeg er ofte på hospitalet og hver gang med fuld tilfredshed.	Godt
4	Jeg synes, venteværelset er meget lille. Det er et meget smalt lokale. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Give lidt mere uddybende information. [Kommunikation og information]	Uoplyst

8	Hvis jeg ikke havde fået at vide, at jeg skulle vente nede ved de røde stole, kunne jeg let blive i tvivl, om jeg ventede det rigtige sted. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	I starten af sygdomsforløbet rigtig godt. Nu bliver man vejret og får taget blodtryk. Færdig. Så er det en lang tur at køre []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Altid venlige mennesker.	Virkelig godt
15	Nye ugeblade eller måske sætte et TV op. [Fysiske rammer]	Godt
16	Sygeplejerskerne bør kompetenceudvikles, så de er i stand til at håndtere de spørgsmål, som stilles. Derforuden skal gruppen tilbyde skriftlige svar på de spørgsmål, som de ikke selv kan håndtere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år. Jeg føler mig godt tilpas der. Altid venligt og smilende personale. Læge NN er helt i top. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Hurtigere og bedre information. [Kommunikation og information]	Uoplyst
22	Man sidder på skødet af hinanden i venteværelset. Ugebladene mangler.	Godt
23	Jeg har altid følt, at personalet/kontaktpersoner har vidst, hvem jeg var, og har taget mine bekymringer alvorligt. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Ved første samtale havde man ikke bestilt en scanning. Jeg kunne have sparet meget tid, hvis man kunne have ordnet alt på samme dag. I stedet for har jeg været en gang på et andet hospital, og to gange i Herning.	Dårligt
28	Venterummet er alt for lille. Det kan virke ubehageligt at sidde så tæt i et så lille rum. [Fysiske rammer]	Godt
33	Lokalet er lille og kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
35	Jeg synes, at personalet er meget høfligt og rare ved patienterne. Ønsker alt godt fremover. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Har kun været i ambulatoriet en gang. Kom ind til aftalte tid. Fik god og venlig samtale/orientering: ingenting at klage over. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
41	Måske ikke have så mange i samme venteværelse, da de er ret små. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
46	Jeg har gået i ambulatoriet [i mange år]. Jeg sætter stor pris på at møde det samme personale hver gang. De kender mig, og jeg er helt fortrolig ved at fortælle om de problemer, min diabetes indimellem giver. Jeg har faktisk valgt at gå til tjek i Herning, fordi de kan huske, hvad vi har talt om tidligere. Når man har haft diabetes [i mange år], orker man ikke at fortælle ens livshistorie hver gang, man kommer til tjek. Et super sted. [Pleje]	Virkelig godt
47	Meget fint med et sødt menneske fra [anden organisation].	Virkelig godt
48	Syntes, alt fungerede godt. God jul.	Uoplyst
49	Jeg har været så heldig, at den samme læge har fulgt mig hver gang [de sidste mange år]. Jeg synes, det er helt fantastisk. :-)	Virkelig godt
50	Dejligt at der er kaffe og koldt at drikke. Venterummet er meget lille, og der mangler læsestof. [Fysiske rammer]	Godt

✎	51	Det vil være fint med information om forventet ventetid fra begyndelsen. [Ventetid]	Virkelig godt
✎	52	Jeg føler, at læge NN ikke ser mig som et menneske, som har diabetes, men som en "diabetiker", som bliver identificeret efter nogle standarder. Sygeplejerske NN, føler jeg, ser mig som et menneske med diabetes og ser, at diabetikere kan være meget forskellige. [Relationer til personale]	Godt
✎	54	De fysiske rammer for Medicinsk Ambulatorium er pressede. Huset er bygget i 1970. Det løses sikkert i DNV Gødstrup! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	58	Når man har haft et langt indlæggelsesforløb og er udskrevet igen, og så får konstateret diabetes senere og kommer til ambulatoriet, så synes man som patient og pårørende, at der er glemt noget informationen fra tidligere, fra andre afdelinger. Man ved ikke, om der er vigtig information, som ikke blevet sagt. Man ved selvfølgelig heller ikke, hvad ambulatoriet kender. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	62	Når jeg har tid ved lægen, føler jeg, at hun ikke har den nødvendige tid og ikke har sat sig ind i min situation. Jeg synes, at sygeplejersken altid har styr på tingene og har sat sig ind i min situation. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	64	Rigtig dygtig læge NN, og meget rar! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	65	Venteværelserne er kedelige gennemgangsrum. Manglede skiltning om WC. [Fysiske rammer]	Godt
✎	67	Mindre ventetid. [Ventetid]	Virkelig godt
✎	68	Venteværelset er småt som et kosteskab. Det er ikke noget problem, hvis der ikke er ventetid. Men når alting bliver forsinket, er der ikke plads til folk. Det ville også være rart, hvis der var én kontaktperson, som havde overblik over behandlingsforløbet i starten af behandlingen. En, som koordinerer, hvornår man skal hvad for at forhindre, at man skal komme forgæves så mange gange, som jeg endte med i starten. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Dårligt
✎	69	Man føler sig ventet. Det ville være dejligt, hvis lægen havde tid til at afslutte tidligere patient, så han var tilstede, og EDB ikke optog så meget tid. Ellers OK. Jeg er glad for at komme der. [Relationer til personale]	Godt
✎	70	Dejligt at blive mødt med venlighed hele vejen.	Godt
✎	74	Sæt et skilt på toiledøren. [Fysiske rammer]	Godt
	ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
✎	3	Bygninger og lokaler er da ældre, men virker pæne og rene. Man kan selvfølgelig altid, for egne og ikke mindst det dygtige og venlige personale, ønske sig nye og flotte lokaler. Også her må naturligvis prioriteres.	Virkelig godt
✎	5	Utroligt veloplagt og sødt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	8	[] Det er konsultationstider OP til, som jeg klager over. Disse tider blev ændret otte gange i mit tilfælde, og det betød, at andre aftaler i sundhedsvæsnet blev ødelagt også, og det er jeg skuffet over.	Godt
✎	9	Forplejning er god og tilpasset patienten. Personalet er generelt meget venlige og høflige. [Pleje]	Godt
✎	10	Lagde ikke mærke til det.	Godt

✎	11	Selve lokalerne er der ikke noget i vejen med, men at blive anvist en "brugt" seng højner ikke oplevelsen. [Fysiske rammer]	Godt
✎	13	Jeg følte trykthed før og under hele undersøgelsen, og efter pga. rigtig god information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎	16	Da jeg skulle til [test], kom der en praktikant ind. Jeg blev så præsenteret for vedkommende og blev spurgt, om det var i orden, at vedkommende deltog. Det syntes jeg egentlig ikke, men det var svært at sige nej, når vedkommende allerede stod der. Det ville være godt, hvis man blev spurgt på forhånd.	Godt
✎	19	Nej.	Godt
✎	24	Opkvalificer den lægelige kontakt i et ambulans forløb. Fasthold hjerterehabilitering hos sygeplejerske/fysioterapeut. Væsentligt at få et normalt funktionsniveau efter debut af hjertesygdom. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	28	Ja, de gjorde det godt.	Godt
✎	30	Personale kom ud og informerede om ventetid til den enkelte patient. Det kunne jeg rigtig godt lide. Og en fra personalet gik rundt og talte med patienterne og tilbød kaffe og te. Det var MEGET positivt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
✎	34	Der kan jo være sket med indtredning af venteværelser m.m. inden for de sidste otte år.	Godt
✎	35	Jeg er glad for den meget hurtige tilbagemelding fra ambulatoriet, når/hvis der pludselig opstår uventede problemer med helbredet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	36	Problemet er ventetiden. Når man er tilsagt til et klokkeslæt, så bør ventetiden være minimal. [Ventetid]	Godt
✎	38	Den læge, der udskrev mig, var kort for hovedet. En tablet, jeg fik, skulle jeg holde med med det samme. Men det var jer, der havde givet mig den. Og jeg skulle holde op med at ryge med det samme, men jeg har aldrig røget, og ingen i familien gør det. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎	40	Alt i alt en positiv oplevelse. Et venligt og kompetent personale både ved fysisk og telefonisk kontakt til afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	42	Omkring mine undersøgelser i Herning synes jeg, at det var rart/trygt, at det var samme sygeplejerske, jeg havde omkring mig både hele dagen og begge gange, jeg var der. [Kontaktperson]	Godt
✎	44	Mere hygge i undersøgelsesrum ville ikke skade. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	48	Der var en positiv indstilling på mit besøg, hvilket gør, at jeg som person slapper mere af med situationen. Fortsæt den stil, for I gør det til en god ting at komme hos Jer! [Relationer til personale]	Godt
✎	50	Én læge var svær at forstå. Alle sygeplejersker var rigtig søde og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	55	En klar lokalefordeling, så personalet er klar over, hvor de skal være. [Fysiske rammer]	Godt
✎	56	Det var læge NN, der undersøgte og orienterede mig under besøget og om, hvad der videre skulle ske. Jeg er ikke spor i tvivl om hans gode kvalifikationer, men han var svær at forstå, og det var meget uheldigt. [] Det kan ikke være mere uheldigt for læge og patient, når der er vigtige ting, der ikke må være tvivl om. Ligeledes må jeg fortælle, at omtalte læge var så optaget af at gabe højlydt hele tiden, som havde han ikke sovet i en uge. Et gab er svært at holde tilbage,	Godt

	men når det var så mange og så voldsomt, så er det under al kritik, at han overhovedet var på arbejde. Hans gab og min irritation var bestemt medvirkende til, at jeg sikkert ikke kunne koncentrere mig så meget, at jeg fik al informationen med hjem! [Kommunikation og information]	
✎ 57	De er meget obs. på patienterne.	Virkelig godt
✎ 59	I mit kortvarige ophold i forbindelse med, at jeg fik en pacemaker indopereret, oplevede jeg kun venlige, men travle mennesker overalt. Derfor stor tak for god behandling til alle. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 62	Jeg synes generelt, at der gøres et rigtigt godt stykke arbejde, som vi patienter bør være meget taknemmelige for.	Virkelig godt
✎ 70	Jeg er ikke færdigbehandlet i de andre afdelinger.	Godt
✎ 71	Jeg har fået at vide, hvad der er galt med mig, så det er jeg meget taknemmelig for. En glad patient. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 72	Der mangler et venteværelse. Var henvist til at sidde på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 73	Jeg føler, at der bliver taget hånd om mig.	Godt
✎ 76	Jeg synes, det er særligt godt, når man er tørstig, og man kan tage et glas vand eller sodavand eller kop kaffe. Som patient har jeg et godt indtryk af ambulatoriets lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 80	Virkede til at samarbejdet i mellem de forskellige personalegrupper var hyggeligt, humoristisk, godt og ligefremt. Dejligt at opleve. God atmosfære. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg blev første gang henvist til Ambulatoriet [for nogle år siden]. Derfor kan jeg ikke huske noget med den første ventetid. Alt er besvaret ud fra de sidste mange kontroller, og jeg er meget tilfreds. Personalet er helt OK.	Virkelig godt
✎ 5	Jeg synes, de gør det godt for mig.	Virkelig godt
✎ 7	Jeg har ikke begrundet det så meget, da jeg kun har været til tjek to gange.	Virkelig godt
✎ 8	Jeg føler, at jeg blev taget godt imod og blev behandlet som et menneske. Har hele tiden fået lov til at være med i forbindelse med behandling af min sygdom. Det gør mig tryk og gør det lettere at leve med en kronisk sygdom. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 11	Trygt at man har en fast kontaktperson, som man altid kan få i tale, hvis man ringer om spørgsmål. [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 12	Jeg synes, at de har gjort det rigtigt godt. Det går rigtigt godt med sygehusene i regionsregi.	Virkelig godt
✎ 13	Møblerne i venteværelset er ikke komfortable, og har man ryg/bækkensmerter, er det ikke rart at sidde der længe. Hvis de en dag er bagud! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 18	Jeg kan ikke vurdere, hvor grundig eller omfattende rengøringen i ambulatoriet er bakteriologisk, men jeg føler, at den er meget ok. Da jeg har været i forbindelse med sundhedssystemet andre steder i landet, har jeg det indtryk, at det kun er få steder, hvor man møder et så venligt og imødekommende personale. Og man føler, at de altid er på højde med situationen/deres arbejde (læger og sygeplejersker). [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 20	Flinkt personale. Altid hjælpsomme.	Godt

	[Relationer til personale]	
22	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet.	Virkelig godt
25	God kaffe og te. [Fysiske rammer]	Godt
28	Kortere ventetid. Især når man bare skal have en kort samtale med en læge, i forbindelse med en rutineblodprøve. Overvej at ringe med et svar! Men jeg er rigtig glad for personalet. De er søde, empatiske og tager sig tid til at tale med en. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
30	Jeg føler mig godt tilpas og meget tryk ved at komme i ambulatoriet. Kun ros fra mig og min pårørende. [Kvalitet i behandling]	Godt
31	Når man bliver behandlet til middag, bliver man budt på frokost. Det er dejligt. [Pleje]	Virkelig godt
32	Rummet ok. Stole er ikke gode, og der mangler almindelige borde. [Fysiske rammer]	Godt
34	Jeg kan ikke forstå, hvordan man på et sygehus kan etablere et venterum, med taburetter uden rygstøtte. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
35	Jeg kan ikke se, at der er noget, som kan fungere bedre for mig. Jeg er godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	Undersøgelsesrum er fine. For mig at se er venteværelsetoilet en nødløsning. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Jeg ved ikke, hvorfor den ændring er sket, men man har ikke længere noget fast kontaktperson, og det er virkelig meget frustrerende. Man er cancerpatient med mange spørgsmål ind i mellem! [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Dårligt
41	Jeg blev et par gange henvist til behandling/kontrol på ét sygehus []. Håndteringen på dette sygehus vil jeg bedømme med lige så NEGATIVE svar som de positive for andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
42	Jeg synes, at personalet, læger, sygeplejersker og sekretærer er professionelle, imødekomende og nærværende. Kan ikke pege på områder, hvor jeg har oplevet behov for konkrete forbedringer. Så fasthold den gode service og kvalitet! Det giver en god oplevelse som bruger og borger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Jeg kommer kun til kontrol hvert halve år og får taget blodprøver, som hver gang er fine, og fordi jeg selv vil. Kunne godt blive fri.	Uoplyst
46	Særlig godt er ikke nok, det kan ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
48	Der er altid pænt og rent. Der er blomster, og der er forskellige drikkevarer, man kan tage af. [Fysiske rammer]	Godt
50	Der er vel altid noget, som kunne gøres bedre, men det er mit indtryk, at ambulatoriets personale gør alt for, at vi patienter skal føle os trygge. Vi bliver altid modtaget med et smil. Alle er så venlige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
51	Professionelt personale med plads til et lille grin og en opmuntring. Altid med patientens velvære for øje. Stor omsorgsmæssig indsats. Min allerstørste ros til Hæmatologisk Ambulatorium. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
54	Bedre siddepladser i venterummet. Et toilet tættere på venterummet for de dårligt gående.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer]	
✎ 56	Sluk radioen i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 57	Der var både frugt, saft og kaffe, vi kunne benytte. Fint og godt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 59	Man burde få nogle bedre stole, da mange er ældre mennesker. Personalet burde smile lidt mere.	Godt
✎ 60	Min mand og jeg var utilfredse med at have fire forskellige læger (behandlere) i den periode, min mand har været under Hæmatologis Ambulatoriums behandling. [Pleje]	Uoplyst
✎ 61	En sammenhæng mellem besøgene. Alt for mange forskellige læger, som har forskellige holdninger og meninger. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 62	Jeg har gået på afdelingen i [flere] år. Ofte er der travlt, hvilket jeg synes er blevet meget bedre siden de nye lokaler. Godt tilfreds med personalet og deres faglighed. Nogle gange kan ventetiden dog være lang. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎ 63	Det er noget behageligt personale og dygtige hjælpere. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 65	Det er dejligt, at der er frugt og drikkevarer, da jeg gerne medbringer [lidt mad] og den bog, jeg er i gang med, til ventetiden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 72	Et super godt forløb siden første kontakt med afdelingen [for en del år siden]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 74	Altid venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 75	Jeg har fået en meget fin behandling og har intet at klage over. Kun ros.	Virkelig godt
✎ 77	Stolene i venteværelset er dårlige at sidde i. Dejligt at der er kaffe, juice og frugt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 78	Jeg er altid blevet taget godt imod. Altid af søde, smilende sygeplejersker. Jeg har kommet der i to år. Altid kørt derfra med vished om, at der er blevet taget "godt fat" i mig, at jeg simpelthen er i GODE hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 81	Meget venlig, harmonisk, glad modtagelse. [Relationer til personale]	Godt
✎ 85	De har en særlig evne til at få patienten til at føle tryghed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 90	Jeg synes, de er fantastiske på Hæmatologisk Dagsafsnit, Holstebro. Det gælder ALLE på afdelingen. De er så hjælpsomme og gode til at lytte til en, og de tager det, man fortæller om sit sygdomsforløb, meget alvorligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 92	Alle er utroligt søde og kompetente til deres arbejde. En god afdeling, når man er alvorligt syg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 94	Jeg beundrer de folk på Holstebro Sygehus. Jeg føler som patient, at det er mig, der er i centrum hver gang, jeg kommer der. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 95	Jeg vil vide alt om min situation, så kontaktsygeplejersken bestilte straks en samtale med læge NN.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Da jeg stort set aldrig har været under behandling på et sygehus før, har jeg ikke noget at sammenligne med. Men jeg synes, at det har været en fantastisk positiv oplevelse, nu det skulle være, både på ambulatoriet og under selve indlæggelsen. Jeg synes, vi har et meget velfungerende system, og har kun positivt at sige omkring hele forløbet. Jeg har trods alt været tre forskellige steder siden juni. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Mit behandlingsforløb FØR ambulatoriebesøg var virkelig dårligt. Ud og ind af sygehuset []. Ingen anede, hvad de skulle stille op med mig. Jeg har oplevet af vente i ca. to timer, indtil jeg blev så syg derinde. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Føler for megen "ud igen med patienten". Jeg kommunikerer, og det synes ikke helt at være det, personalet er vant til [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
5	Ambulatoriet gjorde et godt stykke arbejde. Der er dokumentation, og man kan finde information om hans sygdom. Der er også kaffe, juice, saftvand, vand og frugt. Der er stole, hvor man kan sætte sig og læse, mens man drikker eller spiser. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
6	Jeg har fået god behandling, hver gang jeg var til besøg. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Virkelig godt.	Godt
10	Sygeplejersken er meget sød og imødekommende, når jeg er til kontrol. Når jeg er til kontrol ved lægen, kan man se i hans papir, hvad andre patienter fejler, og de kan nok se, hvad jeg fejler. Det er vigtigt, at man kun kan se ens egen journal. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Alt kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
2	"Venteværelse" på gangen generer ikke mig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Det lille venturum giver god snak mellem brugerne og udveksling af personlige erfaringer vedrørende allergi []. Kunne tænke mig (efter at have hørt flere som afsluttede på program) en AFSLUTNINGSTEST, ligesom blodprøvetest før start. Behandlet i årevis for allergi [med jævne mellemrum]. Sidste vaccination og farvel og tak. Uden nogen forklaring. Nogen ved jo virkelig ikke, om de fortsat vil reagere på stik. Usikre på efterforløb. Skal man f.eks. fortsat have beredskaber i form af epipen og tabletter på sig og hvor længe. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
11	Hvis man kan kalde det sådan: en virkelig god, personlig betjening. Alle virkede kompetente. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Der er altid en varm og god stemning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Kunst, ugeblade samt TV på afdelingen gjorde et eminent indtryk på mig. [Fysiske rammer]	Godt
18	Sørge for, at der er vand, saftvand, kaffe og lignende til patienterne. [Pleje]	Virkelig godt
20	Mener at der er rigtig langt mellem lægetjekkene. Lægemangel? Føler til tider, at man er tabt på gulvet. [Kvalitet i behandling]	Godt

✎ 21	Har intet negativt at tilføje. Føler, jeg bliver behandlet rigtigt godt.	Virkelig godt
✎ 22	Synes bare, at alt var tilfredsstillende og rigtig godt. Har ikke nogen negative bemærkninger eller oplevelser. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 23	Da jeg kun én gang har været kort tid (halv time eller sådan) i ambulatoriet, kan jeg ikke give nogen fyldestgørende udtalelse.	Uoplyst
✎ 24	Gennemsnitlig okay. Kunne måske være lidt hyggeligere indrettet, så det virker rart (farver). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 26	Gode indtryk.	Virkelig godt
✎ 27	Personalet var venlige og smilende. Det var rart. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 29	Evt. et skilt ved sekretæren, så man ikke behøver at spørge, om man er gået rigtigt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 32	Jeg ville gerne, at der blev sendt et lille brev, når man skal til kontrol, nogle dage før. Glædelig jul. Tak for jeres hjælp. Det giver livsglæde. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 33	Udskift læsestof/blade. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 34	De er bare så søde og hjælpsomme alle sammen.	Virkelig godt
✎ 35	Ved mit andet besøg kommer jeg en halv time for tidligt! Ingen andre venter, og da sygeplejersken er på sin plads, regner jeg med at komme til lidt før, men oplever kun, at der føres privat telefonsamtale i [længere tid]. Ikke optimalt med åbentstående dør! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 36	At man altid kan henvende sig ved spørgsmål eller problemer med apparater. [Relationer til personale]	Godt
✎ 37	Jeg synes, at jeg har fået for lidt information angående min sygdom. Hvor er jeg nu og så videre. [Kommunikation og information]	Godt

ID Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning**Samlet indtryk**











✎ 1	Den sygeplejerske, jeg var tilknyttet, var en meget iagttagende og kompetent person. En meget omsorgsfuld pige. Man blev tryk i hendes nærvær. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 3	Ambulatoriets personale er altid smilende :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 4	Jeg forstår ikke, at den interne kommunikation ikke er bedre. Det er, som om der slet ikke er tid nok til den enkelte patient. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
✎ 5	Jeg synes, jeg har fået en god behandling på ambulatoriet. Skal så videre til et andet sygehus, hvor jeg skal [opereres] [].	Uoplyst
✎ 12	Som skrevet før ville jeg ønske, at alle blandt personalet vidste, hvilken døgnblodtryksmåler der skal bruges til personer med kraftige overarme. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 13	Man får en meget fin behandling.	Virkelig godt
✎ 14	Jeg har følt mig godt taget imod, hver gang jeg har været indlagt. [Relationer til personale]	Godt

✎ 15	Venlige og gode medarbejdere. De var alle meget rare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 16	Fint med drikkevarer, frugt, brød og læsestof udleveret i venterum.	Virkelig godt
✎ 19	Personalet var i forbindelse med undersøgelserne[] meget professionelle og omsorgsfulde. Logistikken i forbindelse med indkaldelser bør forbedres. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 21	De fik mig til at tage hånd om mine kostvaner på eget initiativ, hvilket har medført vægttab :) Er ked af de mange "dårlig" [svartilkendegivelser], men havde forventet mere af vores sundhedssystem. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium	Samlet indtryk
✎ 3	De skal informere noget mere. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 4	Deres gode humør skal de bevare og den dejlige humor. Det betyder meget, at der ikke er "sygdomsstemning"; det er det sidste, jeg har brug for. Vil gerne leve så normalt som muligt. Kan godt lide og er imponeret over, at de kender mit navn, når jeg kommer. Så er man ikke bare et cpr-nummer :-). Og så er de DYGTIGE og ved, hvad de snakker om. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	Da jeg er kørestolsbruger er der ikke plads til mig i venteværelset, og det er ikke just fedt at sidde til skue på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 7	Meget bedre kommunikation! (Personale imellem). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 8	Har været meget frustreret og er blevet meget syg pga. manglende handlekraft eller sygeplejerskes mulighed for kontakt med læge samt enkelte uheldige episoder. Ellers et meget venligt og på mange måder imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 9	Jeg blev på en rigtig god måde fortalt, hvad der skulle ske og hvordan. Jeg mødte kun stor venlighed, som gør, at man er tryk. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 12	Mere information om behandlingsforløb. Personalet (sygeplejersker) er smilende og imødekommende, men ej tid til en snak om ens situation. De spørger måske lige i gangen, om det er ok, og så er det det. De er altid på "vej". Lægerne er dygtige, men virker ej interesserede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
✎ 14	Jeg hader det TV, som står og kværner i venteværelset :-) [Fysiske rammer]	Godt
✎ 17	Der er et dejligt personale på ambulatoriet B1 i Herning. Der er både humor, men [de er] også klar, hvis man har brug for et trøstende ord. Det er dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 21	Toiletforhold kunne være bedre. Udgang til venteværelse. Meget lille venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 22	Bare ventetiden var til at overse. Der er langt fra [foråret] til [sidst på efteråret], når man tror, løsningen på livets mavepinerså findes. [Ventetid]	Dårligt
✎ 23	Gerne mere lægekontakt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 28	Ved første besøg aftaltes det, at jeg skulle komme til uddybende samtale efter undersøgelserne. Det skete ikke, og jeg rykkede selv efter mindst en måned, fik så tid, men da jeg kom ind til overlægen, havde han overhovedet intet om mine undersøgelser. Jeg havde printet det ud fra	Dårligt

	nettet, men det var en enormt kedelig oplevelse, og jeg fik absolut intet ud af den samtale. [Kvalitet i behandling]	
37	Det er flot, at der oveni god behandling også serveres frokost, mens jeg venter på offentlig afhentning. Oplever udelukkende venlighed og omsorg. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
40	Omsorgsfuldt personale. Dygtige læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Jeg lagde i hvert fald ikke umiddelbart mærke til, at der var beskidt :-) [Fysiske rammer]	Godt
46	Tage ved lære af, hvordan man foretager en gastroskopiundersøgelse på andet sygehus, og hvilken dosis [] bedøvelse, der skal til, så kommende patienter kan få en lige så god oplevelse, som jeg havde på det andet sygehus i modsætning til Herning! [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
47	Lade mig komme ind og blive undersøgt, det ville være en start. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
48	Meget venligt og personligt personale :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Får ALTID en super behandling af alle sammen! Fortsæt standarden! Glædelig jul og godt nytår :-)	Virkelig godt
52	Måtte rykke for svar flere gange. Dette var nok mere lægens skyld, da det var ham, der skulle bestemme det videre forløb. [Kvalitet i behandling]	Godt
53	Bedre venteværelser. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Yderst venlige og diskrete. Stort plus.	Godt
6	Har altid fået besked i god tid, hvis mødetidspunkt er blevet lavet om. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
15	Jeg har kun mødt venlighed og forståelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Jeg synes, det var fint.	Uoplyst
17	Kan ikke lige huske det?	Godt
20	Lægen var yderst kompetent og vidende. Det øvrige personale [var] søde og venlige. Jeg er 100 procent tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Venlig vejledning og hjælp til blodprøve og toilet.	Virkelig godt
25	Det er dygtige medarbejdere, der er ansat her. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
6	Mener, at hvert andet besøg i ambulatoriet skal være hos lægen. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Ok.	Virkelig godt
13	Synes altid, jeg er godt tilfreds med, hvad jeg oplever på sygehuset. ALLE ER ALTID SØDE VED MIG.	Godt

✎ 15	Under mine behandlings-/kontrolbesøg har jeg kun konsulteret læge NN. Kemien os imellem har været prima, og vi har i et forståeligt sprog talt om min sygdom og behandling. Jeg er særdeles godt tilfreds. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 17	Det har været MEGET GODT, når jeg får oplysninger om, at mine blodprøver ikke har været gode []. Det sagde jeg til en af sygeplejerskerne her i byen. Hun sagde, at det var godt at høre, at det blev fulgt op! I har også ringet og efterlyst mine blodprøver, der var gået for lang tid imellem. TAK. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 20	Fået meget god vejledning specielt om medicin. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 24	[] [For nogle år siden], hvor jeg havde det ekstremt dårligt, gik der al for lang tid, før jeg fik lov til biologisk medicin. Mine led var blevet for ødelagte på grund af dette! [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 27	Det er altid godt hos sygeplejersken. Lægerne bør øve sig i kommunikation. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 30	Har haft for mange forskellige personer til undersøgelser og til at tale med. [Pleje]	Dårligt
✎ 33	Jeg ringede for at høre, hvilken dato jeg havde tid. De foregående gange havde jeg fået en ny tid med det samme. Jeg havde så glemt, at der denne gang ville blive sendt en indkaldelse. Sygeplejersken, jeg fik i røret, har forhåbentlig haft en dårlig dag, for jeg skal lige love for, jeg fik besked om ventelister! Jeg arbejder selv inden for det offentlige og ville ALDRIG svare en borger sådan. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 34	Sygeplejersken gav en rigtig god orientering. Der var ingen læge i konsultationen. Det var i mit tilfælde heller ikke nødvendig, men nok i andre tilfælde. Forkert at der ikke er en læge på afdelingen. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
✎ 36	Jeg har kun positiv omtale af personalet og er godt tilfreds. Jeg kunne godt tænke mig lidt mere kunst på væggene. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 40	I trænger til et nyt maleri på væggen. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 41	Venteværelset er lidt trist, men det fungerer fint. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 42	Altid skønt, at man kan ringe og få lov til at spørge og også få svar af sygeplejerskerne. Og de er imødekomende og forstående. SUPER! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 44	Jeg har besøgt ambulatoriet gennem mange år og har altid fået en god behandling, også lægefagligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 47	Jeg håber, min oplevelse er et engangstilfælde, og at det bliver en mere positiv oplevelse næste gang, jeg skal til kontrol.	Dårligt
✎ 50	Måske flere grønne planter og evt. små sammenplantninger på bordene. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 51	Mere personale vil være på sin plads. Kunne ønske at tale med en læge en gang i mellem. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎ 64	Jeg er godt tilfreds med behandlingen (sagt på jysk).	Virkelig godt
✎ 67	Under mit sidste besøg aftalte vi, at jeg skulle have en henvisning til en anden afdeling for at	Virkelig dårligt

se, om de kunne gøre noget for mine dårlige fødder. Det er der indtil nu, et par måneder senere, ikke sket noget med. Til gengæld blev jeg indkaldt til Røntgen fotografering, i en anden by med en times rejse hver vej, selv om der ligger en god Røntgen afdeling [], i bygningen ved siden af Reumatologisk Ambulatorium. Jeg synes helt ærligt at min behandling på Holstebro Reumatologisk Ambulatorium er en gang "Goddag mand, økseskaft".
[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|---|--|------------------------------|
| <p> 68</p> | <p>Kunne godt tænke mig, at personalet (sygeplejerske og læge NN) var lidt mere opdateret omkring ens journal ved kontrolbesøg. Har flere gange følt, at det meste af tiden gik med at få overblik over journalen.
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 69</p> | <p>Var til en fin samtale med ambulatoriets sygeplejerske. Det eneste, der skræmmer mig ved afdelingen er, at de har så travlt, at hvis jeg på et tidspunkt får brug for akut hjælp til behandling, for at kunne varetage mit job, så ved jeg nu, at der kan være op til 14 dages ventetid på hjælp. Og så kræver det en sygdomsmeddelelse. Det har jeg aldrig prøvet før, trods det at jeg har levet med sygdommen i [over 20 år].
[Ventetid]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 73</p> | <p>Ambulatoriet lever fuldt op til mine forventninger.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 76</p> | <p>Jeg er rigtig glad for min kontaktsygeplejerske, da hun giver sig god tid til at gennemgå blodprøver og eventuelle ændringer i gigten. Jeg går aldrig hjem med ubesvarede spørgsmål.
[Kontaktperson, Relationer til personale]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>ID Kommentarer - Ringkøbing</p> | | <p>Samlet indtryk</p> |
| <p> 2</p> | <p>Jeg er blevet mødt med venlighed og imødekommenhed. Da jeg altid har en meget tidlig tid, oplever jeg jo ikke ventetid. Venteværelset er et træls lille indhak. Det er det eneste, jeg har at brokke mig over, hvis jeg endelig skal. Men da jeg som sagt sidder der så længe, kommer jeg jo nok over det. Der er meget rent og pænt over det hele.
[Fysiske rammer]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 8</p> | <p>Jeg kunne godt tænke mig, at personalet blev noget bedre til at tage blodprøver, så jeg ikke bliver blå over det halve af min arm (sker ikke hos praktiserende læge).
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 13</p> | <p>Mindre ventetid.
[Ventetid]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 15</p> | <p>Man mangler en sekretær til at tage imod: En person, som man kan henvende sig til med eventuelle spørgsmål, inden man kommer i konsultation, eller hvis man har tvivlsspørgsmål.
[Kommunikation og information]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 17</p> | <p>Læge NN og sygeplejerske NN får fem stjerner.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 18</p> | <p>Man kunne forbedre skiltning/information til førstegangsbesøgende om, hvor de skal henvende sig med blodprøver, røntgen osv. Jeg oplever ofte, at folk, som kommer første gang, ikke kan finde ud af, hvor de skal henvende sig, hvis der ikke lige sidder en ved skranken, og det gør der langt fra altid.
[Fysiske rammer]</p> | <p>Godt</p> |

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 afdeling³. 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

