

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt
28-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelser-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 27 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 35 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 39 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 43 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 83 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 131 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|------|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 2278 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 1361 |
| Afdelingens svarprocent: | 60% |

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).

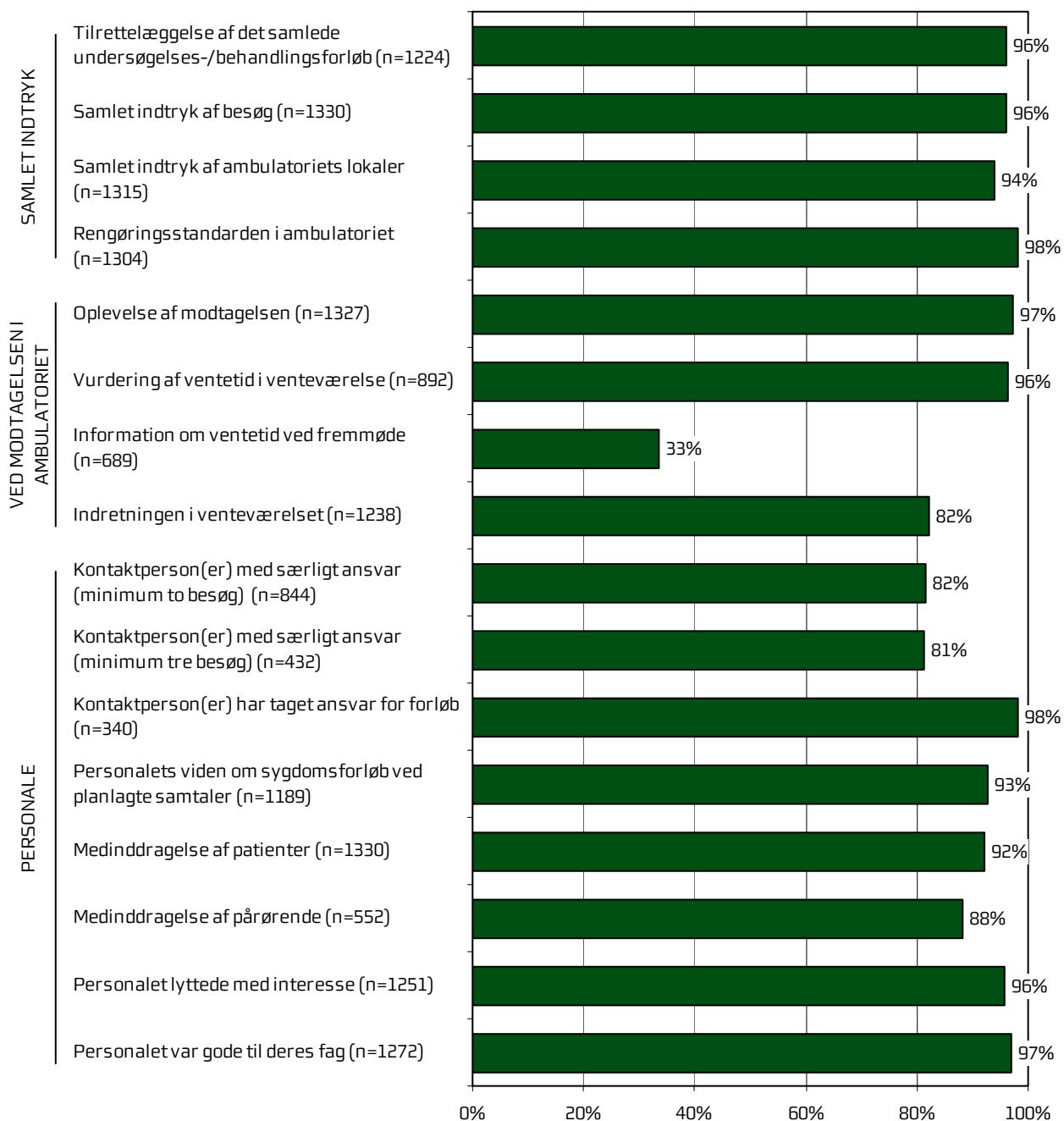
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

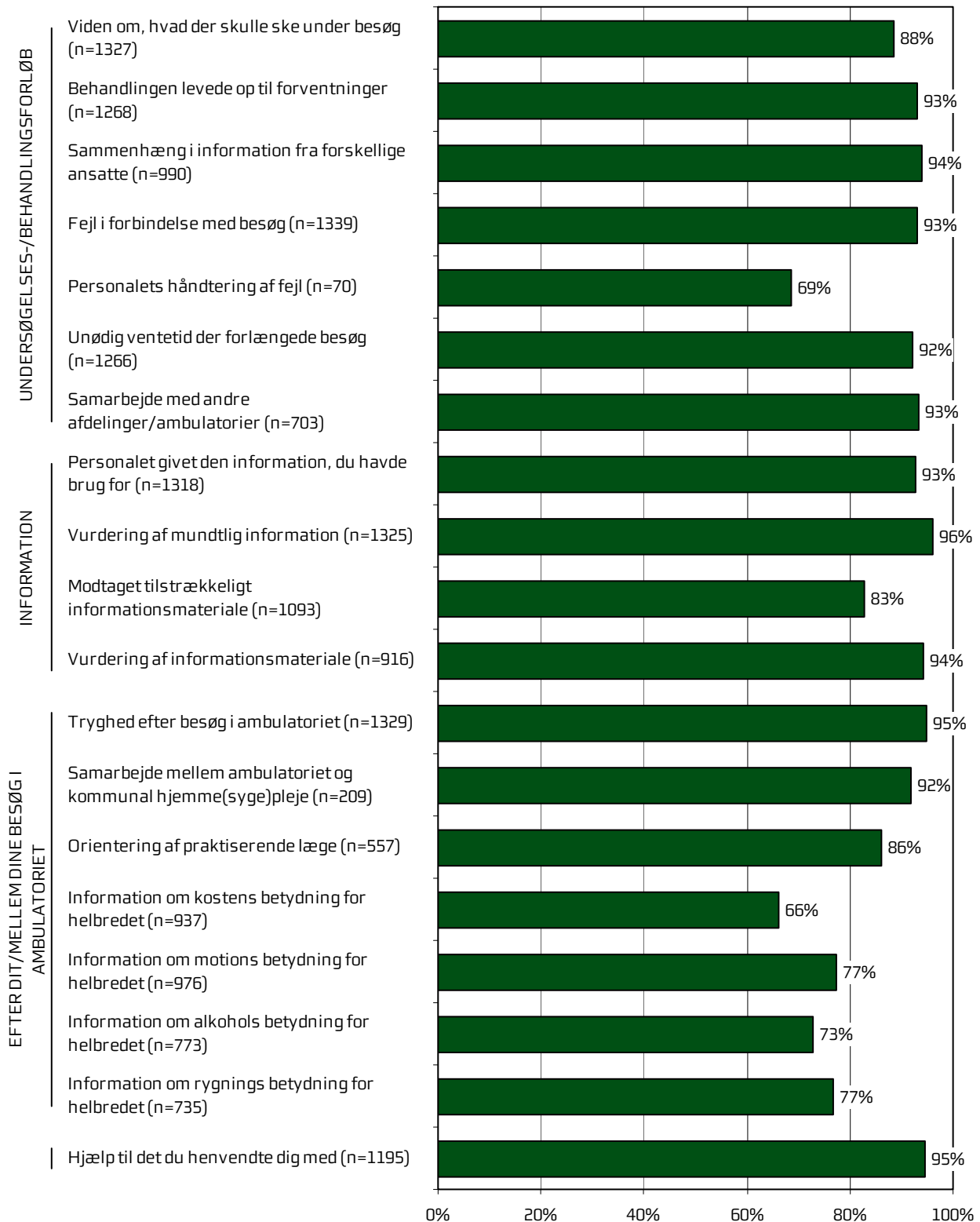
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Diagnostisk Center

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

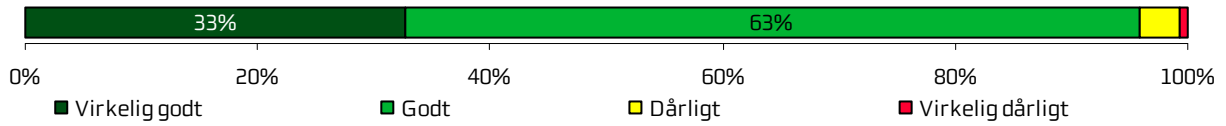
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

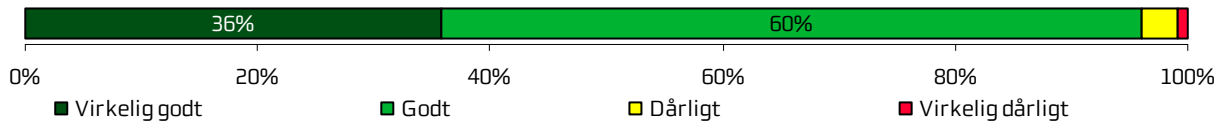
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

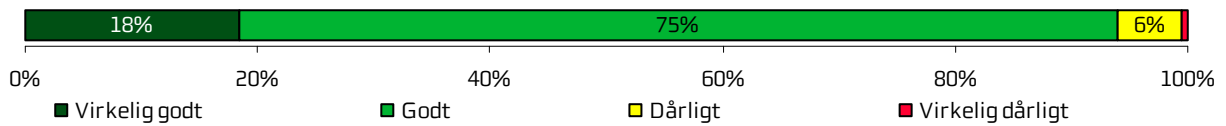
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1224)



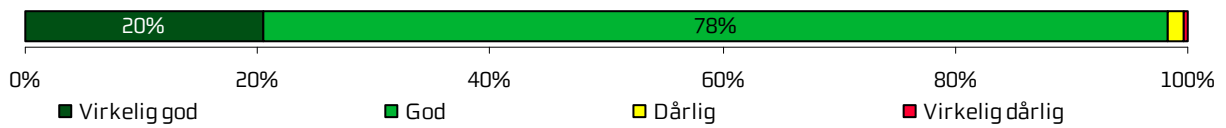
Samlet indtryk af besøg (n=1330)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1315)



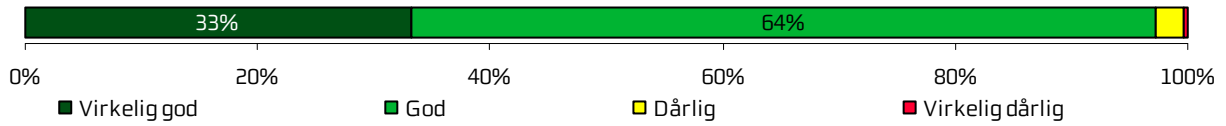
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1304)



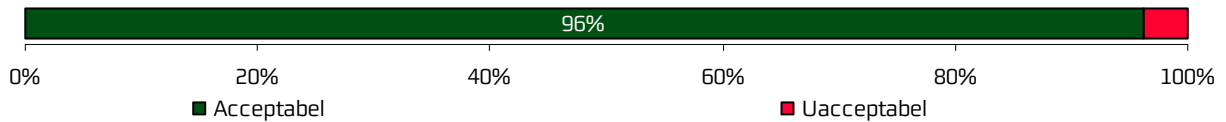
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|---------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96 % | 96 % | - | 98 % * | 91 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | 97 % | - | 98 % * | 95 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 94 % | 93 % | - | 98 % * | 92 % | 95 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | 100 % * | - | 99 % * | 97 % | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

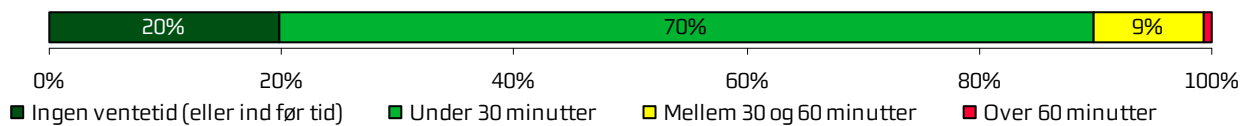
Oplevelse af modtagelsen (n=1327)



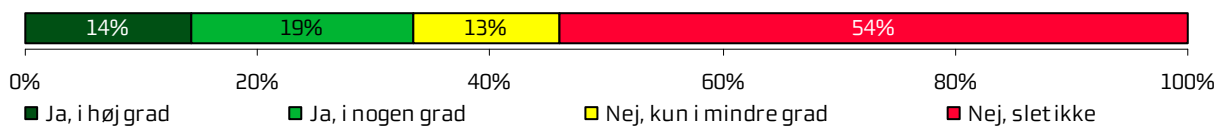
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=892)



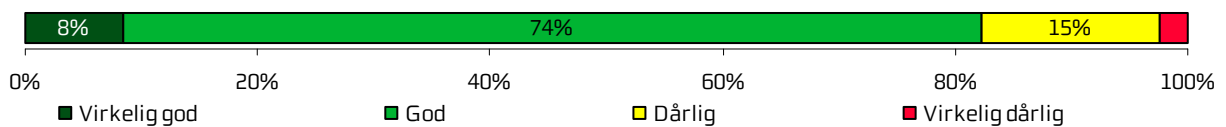
Længde af ventetid i venteværelse (n=847)



Information om ventetid ved fremmøde (n=689)



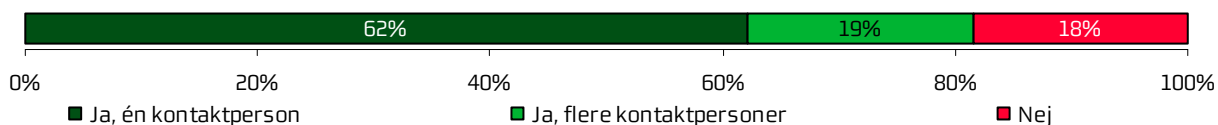
Indretningen i venteværelset (n=1238)



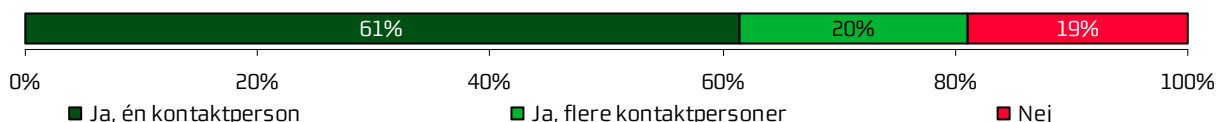
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 97 % | 97 % | - | 100 % * | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 96 % | 97 % | - | 99 % * | 92 % * | 95 % * |
| 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? | 33 % | 41 % | - | 59 % * | 40 % * | 46 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 82 % | 78 % | - | 96 % * | 78 % * | 88 % * |

Personale

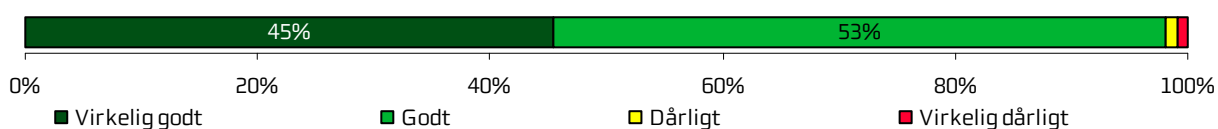
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=844)



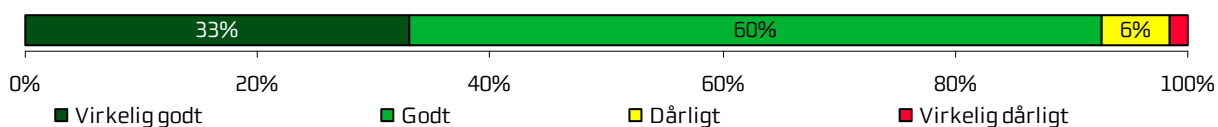
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=432)



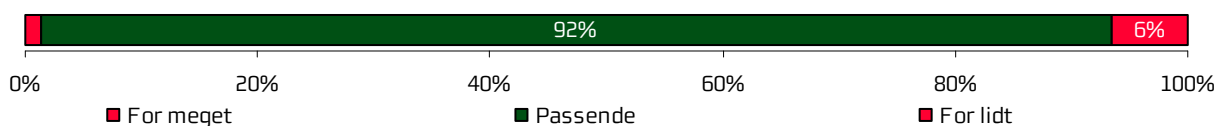
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=340)



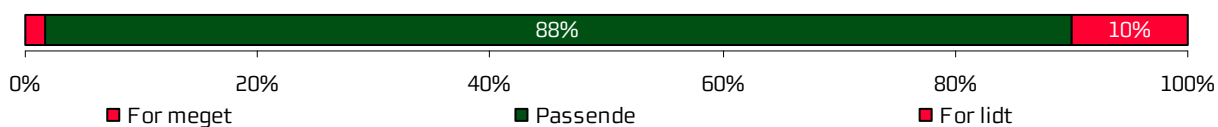
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1189)



Medinddragelse af patienter (n=1330)



Medinddragelse af pårørende (n=552)



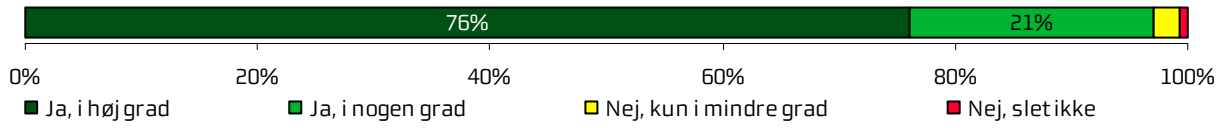
Personalet lyttede med interesse (n=1251)



| | 2013 | 2012 | 2011 | 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) | 82 % | 84 % | - | 86 % | 76 % | 80 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 81 % | 87 % | - | 86 % | 79 % | 83 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 98 % | 98 % | - | 100 % * | 97 % | 99 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 93 % | 92 % | - | 95 % * | 89 % | 94 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 92 % | - | 95 % * | 92 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 88 % | 84 % | - | 96 % * | 89 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 96 % | 94 % | - | 97 % * | 92 % * | 95 % * |

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=1272)



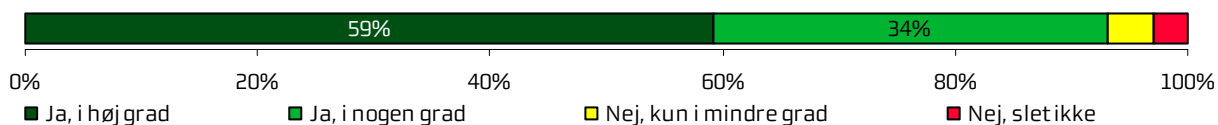
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97 % | 97 % | - | 99 % * | 97 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1327)



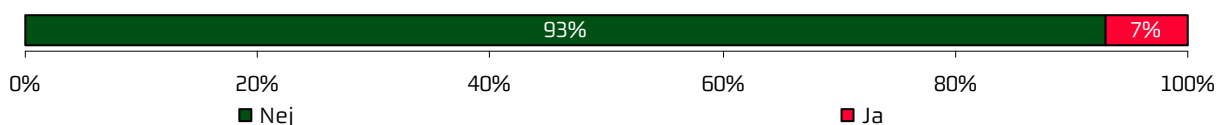
Behandlingen levede op til forventninger (n=1268)



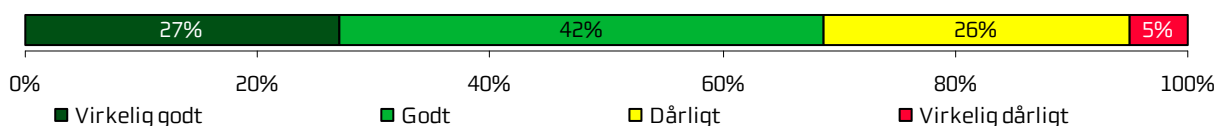
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=990)



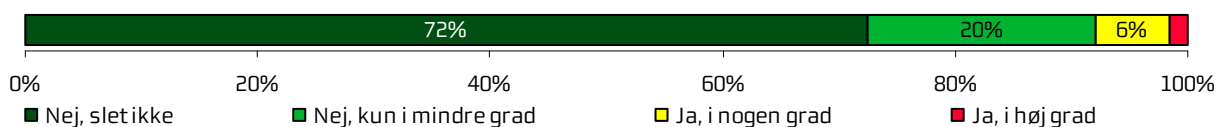
Fejl i forbindelse med besøg (n=1339)



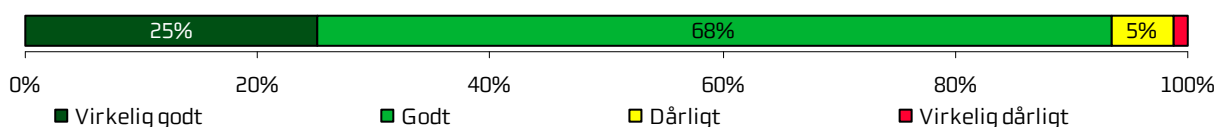
Personalets håndtering af fejl (n=70)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1266)



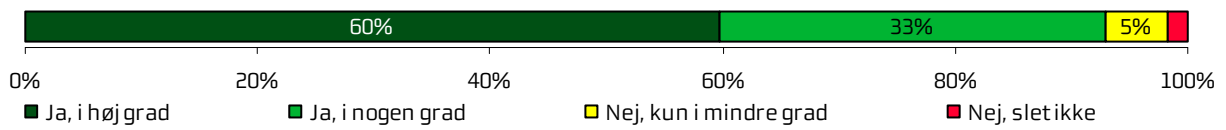
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=703)



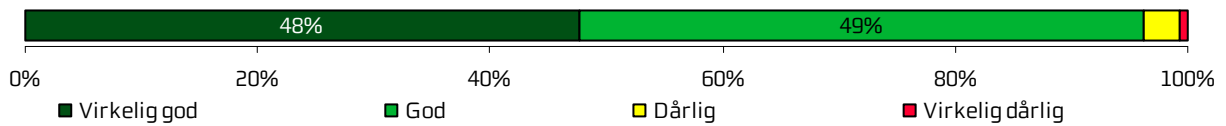
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88 % | 88 % | - | 94 % * | 81 % * | 88 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 93 % | 93 % | - | 95 % | 88 % * | 91 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 94 % | 93 % | - | 97 % | 90 % | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 89 % | - | 95 % | 88 % * | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 69 % | 70 % | - | 77 % | 67 % | 71 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 92 % | 90 % | - | 92 % | 87 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 93 % | 91 % | - | 94 % | 91 % | 92 % * |

Information

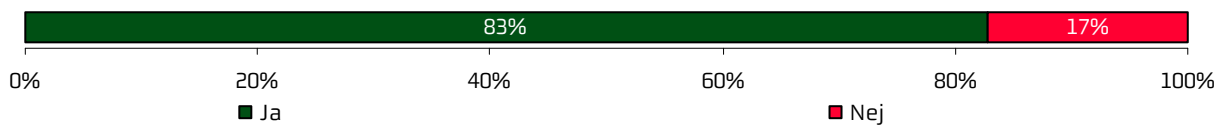
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1318)



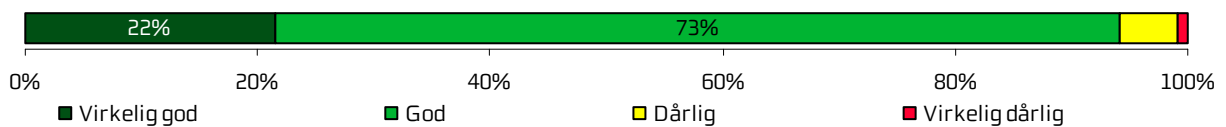
Vurdering af mundtlig information (n=1325)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=1093)



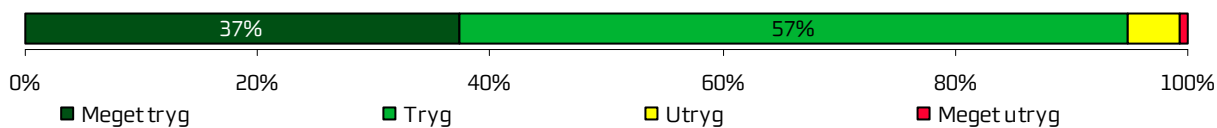
Vurdering af informationsmateriale (n=916)



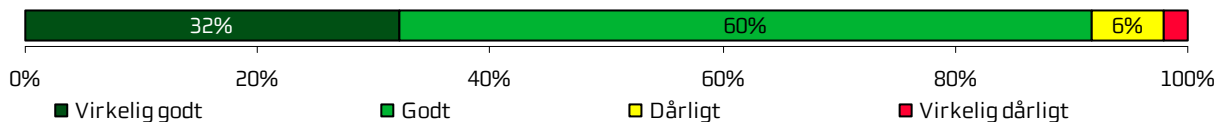
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 93 % | 93 % | - | 95 % * | 90 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 96 % | 95 % | - | 98 % * | 93 % * | 96 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 83 % | - | - | 87 % | 76 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 94 % | - | - | 97 % * | 89 % * | 93 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

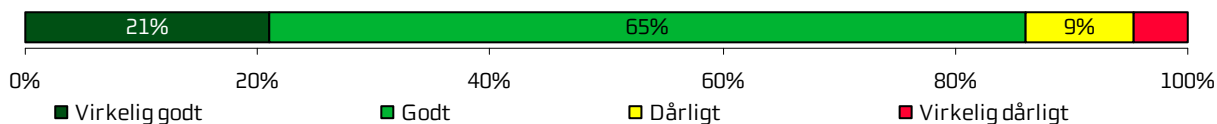
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1329)



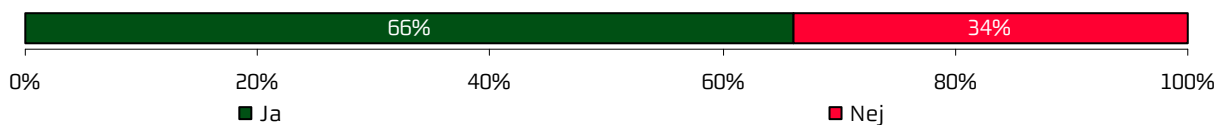
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=209)



Orientering af praktiserende læge (n=557)



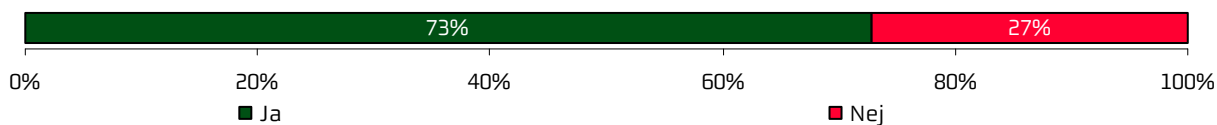
Information om kostens betydning for helbredet (n=937)



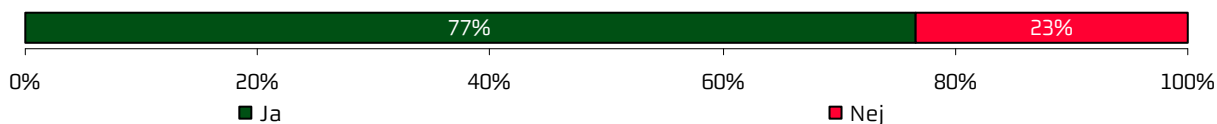
Information om motions betydning for helbredet (n=976)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=773)



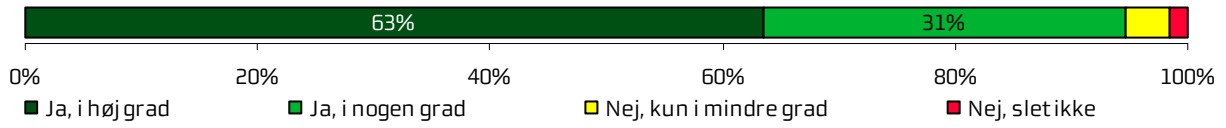
Information om rygningens betydning for helbredet (n=735)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | 92 % | - | 96 % | 91 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 92 % | 95 % | - | 96 % | 86 % | 93 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 86 % | 85 % | - | 91 % * | 79 % * | 86 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 66 % | - | - | 76 % * | 50 % * | 63 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 77 % | - | - | 84 % * | 59 % * | 73 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 73 % | - | - | 73 % | 46 % * | 61 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 77 % | - | - | 82 % | 59 % * | 68 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=1195)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 95 % | 94 % | - | 97 % * | 92 % | 94 % * |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | | Uacceptabel | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <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) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 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 | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LØBENR.: 1111111111

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 | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det kan jeg ikke vurdere |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | Før meget | Passende | Før lidt | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | |
| Gå til spørgsmål 20 | | | | | |
| 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. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| 23. 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"/> | |
| 24. 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"/> | |
| 25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27 |
| 26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje) | | Ja | | Nej | Ikke aktuelt for mig | |
| a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| |
|---|
| 32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? |
| |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 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"/> |
| 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<<

>>udsdato<<

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. >>svardato<<**.

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 kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

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.** >>svar2dato<<. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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
Koncerndirektør Sundhed
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 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 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 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 | 60% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 45% | 46% |
| Kvinde | 55% | 54% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 4% | 5% |
| 20-39 år | 8% | 14% |
| 40-59 år | 30% | 34% |
| 60-79 år | 51% | 41% |
| 80 år eller derover | 7% | 7% |

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 patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". 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, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. 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 | 1361 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 616 | | 45% | |
| Kvinde | 745 | | 55% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 54 | | 4% | |
| 20-39 år | 105 | | 8% | |
| 40-59 år | 412 | | 30% | |
| 60-79 år | 691 | | 51% | |
| 80 år eller derover | 99 | | 7% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1269 | | 95% | |
| Pårørende | 60 | | 5% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1298 | | 97% | |
| Ikke dansk | 44 | | 3% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 5 | | 0% | |
| SDU Lungeklinikken | 41 | | 3% | |
| Reumatologisk | 254 | | 19% | |
| Praksisdietistordningen | 122 | | 9% | |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 41 | | 3% | |
| Nyre-Ambulatoriet | 18 | | 1% | |
| Lungemedicinsk | 132 | | 10% | |
| Klinik for Hjertesvigt | 34 | | 2% | |
| Klinik for Hjerteflimmer | 25 | | 2% | |
| Klinik for Blodfortynding | 24 | | 2% | |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 20 | | 1% | |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 21 | | 2% | |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 158 | | 12% | |
| Hjerteklinikken SDU | 15 | | 1% | |
| Endokrinologisk | 239 | | 18% | |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 121 | | 9% | |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 91 | | 7% | |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 33 | 63 | 3 | 1 | 1224 | 104 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 63 | 2 | 1 | 561 | 43 |
| Kvinde | 31 | 63 | 5 | 1 | 663 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 19 | 74 | 8 | 0 | 45 | 8 |
| 20-39 år | 24 | 66 | 6 | 4 | 98 | 7 |
| 40-59 år | 31 | 62 | 6 | 1 | 377 | 25 |
| 60-79 år | 37 | 61 | 1 | 0 | 626 | 47 |
| 80 år eller derover | 20 | 80 | 0 | 0 | 78 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 33 | 63 | 4 | 1 | 1153 | 94 |
| Pårørende | 25 | 73 | 0 | 2 | 50 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 63 | 3 | 1 | 1170 | 102 |
| Ikke dansk | 34 | 61 | 5 | 0 | 42 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 44 | 54 | 2 | 0 | 41 | 0 |
| Reumatologisk | 28 | 67 | 5 | 1 | 233 | 16 |
| Praksisdiætistordningen | 33 | 63 | 3 | 1 | 105 | 14 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 39 | 58 | 3 | 0 | 38 | 3 |
| Nyre-Ambulatoriet | 33 | 67 | 0 | 0 | 15 | 3 |
| Lungemedicinsk | 23 | 71 | 6 | 0 | 108 | 19 |
| Klinik for Hjertesvigt | 29 | 71 | 0 | 0 | 28 | 5 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 24 | 72 | 4 | 0 | 25 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 46 | 54 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 53 | 42 | 5 | 0 | 19 | 1 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 68 | 32 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 32 | 65 | 2 | 1 | 130 | 20 |
| Hjerteklinikken SDU | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Endokrinologisk | 34 | 62 | 4 | 1 | 220 | 15 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 36 | 61 | 1 | 2 | 113 | 4 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 44 | 53 | 3 | 0 | 87 | 4 |

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 | 36 | 60 | 3 | 1 | 1330 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 58 | 2 | 0 | 606 |
| Kvinde | 33 | 62 | 4 | 1 | 724 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 19 | 78 | 2 | 1 | 53 |
| 20-39 år | 30 | 59 | 7 | 3 | 105 |
| 40-59 år | 37 | 57 | 5 | 1 | 402 |
| 60-79 år | 39 | 59 | 2 | 0 | 675 |
| 80 år eller derover | 25 | 74 | 1 | 0 | 95 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 36 | 59 | 3 | 1 | 1250 |
| Pårørende | 24 | 74 | 0 | 1 | 58 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 36 | 60 | 3 | 1 | 1276 |
| Ikke dansk | 37 | 59 | 2 | 2 | 44 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 44 | 56 | 0 | 0 | 41 |
| Reumatologisk | 30 | 64 | 5 | 1 | 248 |
| Praksisdiætistordningen | 38 | 57 | 3 | 1 | 117 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 34 | 63 | 2 | 0 | 41 |
| Nyre-Ambulatoriet | 28 | 72 | 0 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 25 | 69 | 4 | 2 | 127 |
| Klinik for Hjertesvigt | 29 | 71 | 0 | 0 | 34 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 28 | 68 | 4 | 0 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 57 | 43 | 0 | 0 | 23 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 65 | 35 | 0 | 0 | 20 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 32 | 66 | 2 | 0 | 153 |
| Hjerteklinikken SDU | 50 | 50 | 0 | 0 | 14 |
| Endokrinologisk | 40 | 55 | 3 | 1 | 235 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 45 | 52 | 2 | 2 | 118 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 49 | 49 | 0 | 1 | 91 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 18 | 75 | 6 | 0 | 1315 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 20 | 76 | 4 | 1 | 601 |
| Kvinde | 17 | 75 | 7 | 0 | 714 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 9 | 77 | 11 | 3 | 53 |
| 20-39 år | 20 | 69 | 11 | 0 | 104 |
| 40-59 år | 16 | 75 | 8 | 1 | 400 |
| 60-79 år | 21 | 76 | 3 | 0 | 666 |
| 80 år eller derover | 15 | 81 | 4 | 1 | 92 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 18 | 76 | 5 | 0 | 1234 |
| Pårørende | 18 | 72 | 10 | 0 | 58 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 18 | 76 | 6 | 1 | 1261 |
| Ikke dansk | 41 | 57 | 2 | 0 | 43 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 4 |
| SDU Lungeklinikken | 23 | 70 | 8 | 0 | 40 |
| Reumatologisk | 15 | 80 | 5 | 0 | 246 |
| Praksisdiætistordningen | 21 | 66 | 11 | 3 | 116 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 80 | 0 | 0 | 40 |
| Nyre-Ambulatoriet | 11 | 83 | 0 | 6 | 18 |
| Lungemedicinsk | 15 | 81 | 5 | 0 | 129 |
| Klinik for Hjertesvigt | 15 | 76 | 9 | 0 | 34 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 9 | 91 | 0 | 0 | 23 |
| Klinik for Blodfortynding | 22 | 78 | 0 | 0 | 23 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 25 | 70 | 5 | 0 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 30 | 70 | 0 | 0 | 20 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 21 | 75 | 4 | 0 | 151 |
| Hjerteklinikken SDU | 27 | 73 | 0 | 0 | 15 |
| Endokrinologisk | 16 | 71 | 12 | 1 | 228 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 24 | 75 | 1 | 1 | 118 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 32 | 64 | 3 | 0 | 90 |

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 | 20 | 78 | 1 | 0 | 1304 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 24 | 74 | 1 | 1 | 591 |
| Kvinde | 18 | 81 | 1 | 0 | 713 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 20 | 75 | 3 | 2 | 54 |
| 20-39 år | 26 | 71 | 3 | 0 | 103 |
| 40-59 år | 20 | 78 | 1 | 0 | 395 |
| 60-79 år | 20 | 79 | 1 | 0 | 663 |
| 80 år eller derover | 20 | 79 | 1 | 0 | 89 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 21 | 78 | 1 | 0 | 1225 |
| Pårørende | 17 | 80 | 3 | 0 | 58 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 20 | 78 | 1 | 0 | 1250 |
| Ikke dansk | 40 | 60 | 0 | 0 | 43 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 28 | 69 | 3 | 0 | 39 |
| Reumatologisk | 19 | 81 | 0 | 0 | 244 |
| Praksisdiætistordningen | 23 | 71 | 5 | 1 | 119 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 21 | 74 | 3 | 3 | 39 |
| Nyre-Ambulatoriet | 22 | 78 | 0 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 20 | 79 | 1 | 0 | 126 |
| Klinik for Hjertesvigt | 24 | 73 | 3 | 0 | 33 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 9 | 87 | 4 | 0 | 23 |
| Klinik for Blodfortynding | 17 | 79 | 4 | 0 | 24 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 16 | 84 | 0 | 0 | 19 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 30 | 70 | 0 | 0 | 20 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 15 | 84 | 1 | 0 | 148 |
| Hjerteklinikken SDU | 33 | 60 | 0 | 7 | 15 |
| Endokrinologisk | 20 | 78 | 1 | 0 | 226 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 22 | 76 | 2 | 0 | 119 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 33 | 66 | 1 | 0 | 87 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|-----------------|-----|--------|--------------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 33 | 64 | 3 | 0 | 1327 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 60 | 2 | 1 | 602 |
| Kvinde | 30 | 67 | 3 | 0 | 725 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 24 | 71 | 5 | 0 | 53 |
| 20-39 år | 22 | 75 | 3 | 1 | 103 |
| 40-59 år | 27 | 67 | 5 | 0 | 404 |
| 60-79 år | 39 | 59 | 1 | 0 | 673 |
| 80 år eller derover | 32 | 67 | 1 | 0 | 94 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 33 | 64 | 3 | 0 | 1241 |
| Pårørende | 30 | 67 | 2 | 1 | 59 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 64 | 3 | 0 | 1272 |
| Ikke dansk | 34 | 66 | 0 | 0 | 41 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 50 | 50 | 0 | 0 | 40 |
| Reumatologisk | 27 | 68 | 5 | 0 | 243 |
| Praksisdietistordningen | 31 | 66 | 3 | 0 | 118 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 51 | 44 | 5 | 0 | 41 |
| Nyre-Ambulatoriet | 44 | 56 | 0 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 37 | 60 | 3 | 0 | 132 |
| Klinik for Hjertesvigt | 34 | 66 | 0 | 0 | 32 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 28 | 68 | 4 | 0 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 42 | 58 | 0 | 0 | 24 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 48 | 52 | 0 | 0 | 21 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 34 | 66 | 0 | 0 | 152 |
| Hjerteklinikken SDU | 40 | 60 | 0 | 0 | 15 |
| Endokrinologisk | 30 | 66 | 2 | 1 | 234 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 31 | 67 | 3 | 0 | 117 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 44 | 56 | 0 | 0 | 90 |

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 | 96 | 4 | 892 | 451 |
| Køn | | | | |
| Mand | 97 | 3 | 400 | 212 |
| Kvinde | 96 | 4 | 492 | 239 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 84 | 16 | 35 | 19 |
| 20-39 år | 92 | 8 | 75 | 29 |
| 40-59 år | 96 | 4 | 294 | 114 |
| 60-79 år | 99 | 1 | 419 | 263 |
| 80 år eller derover | 94 | 6 | 69 | 26 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 97 | 3 | 838 | 418 |
| Pårørende | 85 | 15 | 37 | 23 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 96 | 4 | 848 | 437 |
| Ikke dansk | 93 | 7 | 35 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | 2 | 3 |
| SDU Lungeklinikken | 100 | 0 | 20 | 21 |
| Reumatologisk | 96 | 4 | 190 | 60 |
| Praksisdiætistordningen | 98 | 2 | 63 | 57 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 100 | 0 | 26 | 15 |
| Nyre-Ambulatoriet | 92 | 8 | 13 | 5 |
| Lungemedicinsk | 97 | 3 | 95 | 36 |
| Klinik for Hjertesvigt | 95 | 5 | 19 | 13 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 100 | 0 | 15 | 10 |
| Klinik for Blodfortynding | 100 | 0 | 13 | 11 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 86 | 14 | 7 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 100 | 0 | 12 | 9 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 95 | 5 | 95 | 59 |
| Hjerteklinikken SDU | 100 | 0 | 12 | 3 |
| Endokrinologisk | 95 | 5 | 172 | 66 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 95 | 5 | 80 | 39 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 100 | 0 | 58 | 31 |

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 | 20 | 70 | 9 | 1 | 847 | 27 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 68 | 9 | 1 | 383 | 8 |
| Kvinde | 18 | 72 | 10 | 1 | 464 | 19 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 40 | 46 | 14 | 0 | 34 | 1 |
| 20-39 år | 11 | 82 | 6 | 1 | 72 | 3 |
| 40-59 år | 17 | 74 | 8 | 1 | 280 | 10 |
| 60-79 år | 23 | 67 | 10 | 1 | 395 | 11 |
| 80 år eller derover | 14 | 72 | 14 | 0 | 66 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 19 | 72 | 9 | 1 | 796 | 24 |
| Pårørende | 38 | 40 | 22 | 0 | 35 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 20 | 70 | 9 | 1 | 806 | 24 |
| Ikke dansk | 23 | 65 | 10 | 3 | 33 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 2 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 37 | 58 | 5 | 0 | 19 | 0 |
| Reumatologisk | 15 | 75 | 10 | 0 | 187 | 2 |
| Praksisdiætistordningen | 52 | 45 | 3 | 0 | 60 | 3 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 19 | 62 | 19 | 0 | 26 | 0 |
| Nyre-Ambulatoriet | 33 | 50 | 17 | 0 | 12 | 0 |
| Lungemedicinsk | 14 | 74 | 9 | 2 | 90 | 3 |
| Klinik for Hjertesvigt | 42 | 53 | 5 | 0 | 19 | 0 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 14 | 79 | 7 | 0 | 14 | 1 |
| Klinik for Blodfortynding | 33 | 67 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 43 | 43 | 14 | 0 | 7 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 10 | 90 | 0 | 0 | 10 | 1 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 14 | 72 | 10 | 5 | 88 | 4 |
| Hjerteklinikken SDU | 9 | 73 | 18 | 0 | 11 | 0 |
| Endokrinologisk | 21 | 71 | 8 | 1 | 159 | 7 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 18 | 72 | 9 | 0 | 76 | 3 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 24 | 65 | 11 | 0 | 55 | 3 |

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 | 14 | 19 | 13 | 54 | 689 | 125 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 18 | 18 | 14 | 50 | 314 | 54 |
| Kvinde | 11 | 20 | 11 | 57 | 375 | 71 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 16 | 18 | 18 | 49 | 25 | 4 |
| 20-39 år | 12 | 13 | 5 | 70 | 56 | 16 |
| 40-59 år | 9 | 15 | 10 | 66 | 241 | 34 |
| 60-79 år | 18 | 23 | 15 | 44 | 313 | 60 |
| 80 år eller derover | 18 | 21 | 17 | 44 | 54 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 14 | 19 | 13 | 55 | 648 | 118 |
| Pårørende | 27 | 26 | 14 | 33 | 27 | 6 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 13 | 19 | 13 | 55 | 650 | 121 |
| Ikke dansk | 34 | 25 | 5 | 36 | 30 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 1 | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 20 | 47 | 0 | 33 | 15 | 3 |
| Reumatologisk | 8 | 17 | 17 | 58 | 153 | 20 |
| Praksisdiætistordningen | 21 | 17 | 10 | 52 | 42 | 11 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 41 | 24 | 12 | 24 | 17 | 7 |
| Nyre-Ambulatoriet | 11 | 11 | 33 | 44 | 9 | 2 |
| Lungemedicinsk | 11 | 23 | 8 | 58 | 79 | 8 |
| Klinik for Hjertesvigt | 14 | 29 | 0 | 57 | 14 | 2 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 0 | 23 | 15 | 62 | 13 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 30 | 10 | 20 | 40 | 10 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 33 | 17 | 0 | 50 | 6 | 1 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 13 | 25 | 0 | 63 | 8 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 29 | 20 | 15 | 36 | 66 | 24 |
| Hjerteklinikken SDU | 50 | 20 | 0 | 30 | 10 | 2 |
| Endokrinologisk | 10 | 14 | 12 | 64 | 143 | 15 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 5 | 23 | 7 | 65 | 60 | 15 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 19 | 30 | 9 | 42 | 43 | 11 |

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 | 8 | 74 | 15 | 2 | 1238 | 75 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 10 | 74 | 14 | 2 | 572 | 27 |
| Kvinde | 7 | 73 | 17 | 3 | 666 | 48 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 2 | 74 | 13 | 11 | 50 | 4 |
| 20-39 år | 10 | 72 | 16 | 2 | 94 | 6 |
| 40-59 år | 5 | 70 | 22 | 3 | 372 | 21 |
| 60-79 år | 11 | 76 | 12 | 1 | 637 | 33 |
| 80 år eller derover | 11 | 74 | 11 | 4 | 85 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 8 | 74 | 15 | 2 | 1158 | 70 |
| Pårørende | 5 | 77 | 11 | 7 | 54 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 8 | 74 | 15 | 2 | 1183 | 72 |
| Ikke dansk | 15 | 73 | 12 | 0 | 41 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 2 | 2 |
| SDU Lungeklinikken | 14 | 70 | 8 | 8 | 37 | 3 |
| Reumatologisk | 8 | 76 | 14 | 2 | 237 | 10 |
| Praksisdiætistordningen | 8 | 68 | 17 | 7 | 104 | 10 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 11 | 81 | 8 | 0 | 37 | 4 |
| Nyre-Ambulatoriet | 6 | 76 | 12 | 6 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk | 13 | 80 | 6 | 1 | 124 | 2 |
| Klinik for Hjertesvigt | 3 | 81 | 13 | 3 | 31 | 1 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 0 | 83 | 17 | 0 | 24 | 1 |
| Klinik for Blodfortynding | 23 | 64 | 14 | 0 | 22 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 18 | 47 | 35 | 0 | 17 | 2 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 10 | 90 | 0 | 0 | 20 | 1 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 7 | 79 | 11 | 2 | 136 | 17 |
| Hjerteklinikken SDU | 15 | 62 | 23 | 0 | 13 | 1 |
| Endokrinologisk | 7 | 54 | 35 | 4 | 223 | 8 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 5 | 87 | 7 | 1 | 115 | 1 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 13 | 75 | 11 | 1 | 79 | 11 |

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 | 62 | 19 | 18 | 844 |
| Køn | | | | |
| Mand | 67 | 18 | 16 | 392 |
| Kvinde | 59 | 21 | 21 | 452 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 71 | 0 | 29 | 42 |
| 20-39 år | 52 | 28 | 20 | 78 |
| 40-59 år | 55 | 23 | 22 | 258 |
| 60-79 år | 70 | 17 | 13 | 415 |
| 80 år eller derover | 42 | 26 | 32 | 51 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 62 | 20 | 19 | 778 |
| Pårørende | 76 | 12 | 13 | 42 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 62 | 19 | 18 | 803 |
| Ikke dansk | 62 | 16 | 22 | 28 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | 2 |
| SDU Lungeklinikken | 65 | 6 | 29 | 17 |
| Reumatologisk | 53 | 26 | 21 | 192 |
| Praksisdiætistordningen | 79 | 1 | 20 | 94 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 57 | 29 | 14 | 14 |
| Nyre-Ambulatoriet | 69 | 19 | 13 | 16 |
| Lungemedicinsk | 63 | 13 | 24 | 86 |
| Klinik for Hjertesvigt | 66 | 16 | 19 | 32 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 84 | 16 | 0 | 19 |
| Klinik for Blodfortynding | 57 | 36 | 7 | 14 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | - | - | - | 4 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 56 | 25 | 19 | 16 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 61 | 13 | 26 | 46 |
| Hjerteklinikken SDU | 70 | 10 | 20 | 10 |
| Endokrinologisk | 73 | 15 | 12 | 191 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 51 | 35 | 14 | 63 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 64 | 25 | 11 | 28 |

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 | 61 | 20 | 19 | 432 |
| Køn | | | | |
| Mand | 65 | 18 | 17 | 197 |
| Kvinde | 59 | 21 | 20 | 235 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 79 | 0 | 21 | 25 |
| 20-39 år | 53 | 36 | 11 | 44 |
| 40-59 år | 55 | 23 | 22 | 152 |
| 60-79 år | 70 | 15 | 15 | 194 |
| 80 år eller derover | 19 | 30 | 51 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 60 | 21 | 19 | 401 |
| Pårørende | 96 | 0 | 4 | 20 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 62 | 20 | 19 | 412 |
| Ikke dansk | 68 | 0 | 32 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 80 | 0 | 20 | 5 |
| Reumatologisk | 53 | 29 | 19 | 108 |
| Praksisdiætistordningen | 79 | 1 | 19 | 72 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | 4 |
| Nyre-Ambulatoriet | - | - | - | 2 |
| Lungemedicinsk | 64 | 14 | 22 | 36 |
| Klinik for Hjertesvigt | 68 | 9 | 23 | 22 |
| Klinik for Hjerteflimmer | - | - | - | 2 |
| Klinik for Blodfortynding | 55 | 45 | 0 | 11 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | - | - | - | 1 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 43 | 29 | 29 | 7 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 57 | 9 | 35 | 23 |
| Hjerteklinikken SDU | 67 | 17 | 17 | 6 |
| Endokrinologisk | 72 | 12 | 16 | 81 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 54 | 31 | 15 | 39 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 67 | 25 | 8 | 12 |

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 | 45 | 53 | 1 | 1 | 340 | 5 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 42 | 58 | 0 | 0 | 158 | 1 |
| Kvinde | 48 | 48 | 2 | 2 | 182 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 50 | 50 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| 20-39 år | 43 | 53 | 0 | 4 | 38 | 0 |
| 40-59 år | 41 | 57 | 2 | 0 | 119 | 2 |
| 60-79 år | 49 | 49 | 1 | 1 | 155 | 3 |
| 80 år eller derover | 44 | 56 | 0 | 0 | 8 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 46 | 52 | 1 | 1 | 312 | 5 |
| Pårørende | 43 | 57 | 0 | 0 | 19 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 45 | 53 | 1 | 1 | 324 | 5 |
| Ikke dansk | 66 | 34 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 1 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Reumatologisk | 42 | 55 | 1 | 2 | 86 | 1 |
| Praksisdiætistordningen | 46 | 50 | 4 | 0 | 56 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Nyre-Ambulatoriet | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Lungemedicinsk | 48 | 52 | 0 | 0 | 27 | 0 |
| Klinik for Hjertesvigt | 44 | 56 | 0 | 0 | 16 | 1 |
| Klinik for Hjerterflimmer | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 40 | 60 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Hjerteklinikken SDU | 20 | 80 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| Endokrinologisk | 51 | 49 | 0 | 0 | 65 | 1 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 58 | 42 | 0 | 0 | 33 | 0 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 36 | 64 | 0 | 0 | 11 | 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 | 33 | 60 | 6 | 2 | 1189 | 140 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 36 | 58 | 5 | 1 | 547 | 62 |
| Kvinde | 30 | 61 | 6 | 2 | 642 | 78 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 22 | 71 | 4 | 4 | 46 | 8 |
| 20-39 år | 25 | 63 | 8 | 4 | 91 | 9 |
| 40-59 år | 29 | 60 | 9 | 2 | 375 | 28 |
| 60-79 år | 38 | 57 | 4 | 1 | 604 | 74 |
| 80 år eller derover | 30 | 68 | 1 | 0 | 73 | 21 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 34 | 59 | 6 | 2 | 1113 | 129 |
| Pårørende | 25 | 70 | 4 | 2 | 52 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 60 | 6 | 2 | 1137 | 134 |
| Ikke dansk | 37 | 58 | 5 | 0 | 39 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 34 | 63 | 3 | 0 | 35 | 6 |
| Reumatologisk | 27 | 62 | 9 | 2 | 237 | 9 |
| Praksisdiætistordningen | 29 | 65 | 4 | 1 | 95 | 23 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 28 | 64 | 8 | 0 | 36 | 5 |
| Nyre-Ambulatoriet | 20 | 80 | 0 | 0 | 15 | 3 |
| Lungemedicinsk | 26 | 64 | 5 | 4 | 112 | 19 |
| Klinik for Hjertesvigt | 44 | 53 | 3 | 0 | 32 | 1 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 20 | 72 | 4 | 4 | 25 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 55 | 41 | 5 | 0 | 22 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 65 | 29 | 6 | 0 | 17 | 3 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 56 | 44 | 0 | 0 | 18 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 33 | 64 | 3 | 0 | 121 | 32 |
| Hjerteklinikken SDU | 31 | 69 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Endokrinologisk | 41 | 52 | 5 | 2 | 214 | 21 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 37 | 57 | 4 | 2 | 112 | 5 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 43 | 54 | 4 | 0 | 80 | 10 |

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 | 92 | 6 | 1330 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 93 | 6 | 603 |
| Kvinde | 2 | 92 | 7 | 727 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 2 | 94 | 5 | 53 |
| 20-39 år | 2 | 91 | 7 | 104 |
| 40-59 år | 1 | 92 | 7 | 403 |
| 60-79 år | 1 | 92 | 7 | 675 |
| 80 år eller derover | 2 | 94 | 3 | 95 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 92 | 7 | 1244 |
| Pårørende | 2 | 95 | 3 | 59 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 92 | 7 | 1272 |
| Ikke dansk | 9 | 86 | 5 | 43 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 0 | 100 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 3 | 95 | 3 | 40 |
| Reumatologisk | 1 | 91 | 8 | 247 |
| Praksisdietistordningen | 3 | 95 | 3 | 118 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 2 | 90 | 7 | 41 |
| Nyre-Ambulatoriet | 0 | 100 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 1 | 90 | 9 | 129 |
| Klinik for Hjertesvigt | 0 | 97 | 3 | 34 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 0 | 88 | 12 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 0 | 96 | 4 | 23 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 0 | 95 | 5 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 10 | 81 | 10 | 21 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 2 | 94 | 4 | 153 |
| Hjerteklinikken SDU | 0 | 100 | 0 | 15 |
| Endokrinologisk | 1 | 90 | 9 | 233 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 1 | 96 | 3 | 119 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 0 | 93 | 7 | 89 |

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 | 2 | 88 | 10 | 552 | 776 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 2 | 88 | 10 | 304 | 299 |
| Kvinde | 1 | 89 | 10 | 248 | 477 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 4 | 93 | 3 | 48 | 5 |
| 20-39 år | 0 | 82 | 18 | 36 | 68 |
| 40-59 år | 2 | 83 | 15 | 127 | 278 |
| 60-79 år | 1 | 92 | 7 | 293 | 378 |
| 80 år eller derover | 7 | 81 | 12 | 48 | 47 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 2 | 88 | 11 | 480 | 765 |
| Pårørende | 4 | 91 | 5 | 52 | 6 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 89 | 10 | 513 | 758 |
| Ikke dansk | 9 | 80 | 11 | 32 | 12 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | 4 | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 0 | 85 | 15 | 26 | 15 |
| Reumatologisk | 0 | 92 | 8 | 97 | 151 |
| Praksisdiætistordningen | 3 | 91 | 6 | 67 | 51 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 3 | 79 | 17 | 29 | 12 |
| Nyre-Ambulatoriet | 0 | 100 | 0 | 7 | 11 |
| Lungemedicinsk | 2 | 87 | 11 | 55 | 75 |
| Klinik for Hjertesvigt | 0 | 93 | 7 | 15 | 18 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 0 | 92 | 8 | 12 | 12 |
| Klinik for Blodfortynding | 0 | 90 | 10 | 10 | 14 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | - | - | - | 4 | 16 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 0 | 88 | 13 | 8 | 13 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 6 | 85 | 9 | 54 | 99 |
| Hjerteklinikken SDU | 14 | 86 | 0 | 7 | 8 |
| Endokrinologisk | 2 | 83 | 15 | 87 | 143 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 0 | 92 | 8 | 38 | 79 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 0 | 88 | 13 | 32 | 58 |

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 | 66 | 30 | 3 | 1 | 1251 | 78 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 66 | 30 | 3 | 0 | 565 | 39 |
| Kvinde | 66 | 29 | 3 | 2 | 686 | 39 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 62 | 32 | 5 | 0 | 52 | 2 |
| 20-39 år | 62 | 31 | 4 | 3 | 101 | 3 |
| 40-59 år | 61 | 34 | 3 | 2 | 385 | 21 |
| 60-79 år | 71 | 26 | 3 | 1 | 630 | 41 |
| 80 år eller derover | 64 | 34 | 2 | 0 | 83 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 29 | 3 | 1 | 1170 | 73 |
| Pårørende | 71 | 25 | 2 | 3 | 57 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 66 | 29 | 3 | 1 | 1195 | 76 |
| Ikke dansk | 71 | 25 | 2 | 2 | 43 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 80 | 0 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 78 | 17 | 6 | 0 | 36 | 4 |
| Reumatologisk | 61 | 33 | 4 | 2 | 239 | 11 |
| Praksisdiætistordningen | 68 | 28 | 3 | 1 | 111 | 6 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 64 | 33 | 3 | 0 | 36 | 5 |
| Nyre-Ambulatoriet | 75 | 25 | 0 | 0 | 16 | 2 |
| Lungemedicinsk | 62 | 29 | 7 | 2 | 122 | 9 |
| Klinik for Hjertesvigt | 70 | 27 | 3 | 0 | 30 | 3 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 71 | 21 | 8 | 0 | 24 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 67 | 33 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 84 | 11 | 5 | 0 | 19 | 1 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 89 | 11 | 0 | 0 | 19 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 62 | 38 | 1 | 0 | 133 | 19 |
| Hjerteklinikken SDU | 79 | 21 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Endokrinologisk | 72 | 23 | 3 | 3 | 222 | 8 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 64 | 35 | 1 | 0 | 116 | 3 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 78 | 22 | 0 | 0 | 85 | 4 |

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 | 76 | 21 | 2 | 1 | 1272 | 63 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 77 | 21 | 2 | 0 | 578 | 29 |
| Kvinde | 75 | 21 | 2 | 1 | 694 | 34 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 63 | 35 | 0 | 2 | 54 | 0 |
| 20-39 år | 60 | 30 | 8 | 2 | 98 | 5 |
| 40-59 år | 71 | 25 | 3 | 1 | 391 | 15 |
| 60-79 år | 82 | 16 | 1 | 0 | 647 | 31 |
| 80 år eller derover | 79 | 18 | 1 | 2 | 82 | 12 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 76 | 21 | 2 | 1 | 1190 | 59 |
| Pårørende | 74 | 23 | 3 | 0 | 57 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 76 | 21 | 2 | 1 | 1218 | 60 |
| Ikke dansk | 70 | 26 | 4 | 0 | 41 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 74 | 26 | 0 | 0 | 38 | 3 |
| Reumatologisk | 73 | 23 | 3 | 1 | 238 | 10 |
| Praksisdiætistordningen | 67 | 28 | 4 | 1 | 116 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 77 | 21 | 3 | 0 | 39 | 2 |
| Nyre-Ambulatoriet | 59 | 41 | 0 | 0 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk | 75 | 21 | 2 | 2 | 121 | 10 |
| Klinik for Hjertesvigt | 78 | 22 | 0 | 0 | 32 | 2 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 83 | 17 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| Klinik for Blodfortynding | 82 | 18 | 0 | 0 | 22 | 2 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 80 | 20 | 0 | 0 | 20 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 95 | 5 | 0 | 0 | 20 | 1 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 76 | 23 | 1 | 0 | 136 | 16 |
| Hjerteklinikken SDU | 93 | 7 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Endokrinologisk | 81 | 15 | 3 | 1 | 227 | 7 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 74 | 24 | 2 | 0 | 116 | 3 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 86 | 14 | 0 | 0 | 88 | 2 |

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 | 44 | 44 | 10 | 2 | 1327 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 44 | 43 | 11 | 1 | 601 | 10 |
| Kvinde | 45 | 44 | 9 | 2 | 726 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 34 | 46 | 18 | 1 | 54 | 0 |
| 20-39 år | 46 | 35 | 17 | 3 | 104 | 1 |
| 40-59 år | 41 | 47 | 8 | 4 | 405 | 2 |
| 60-79 år | 48 | 43 | 8 | 1 | 672 | 9 |
| 80 år eller derover | 35 | 50 | 13 | 3 | 92 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 45 | 44 | 9 | 2 | 1242 | 15 |
| Pårørende | 34 | 54 | 12 | 0 | 59 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 44 | 44 | 10 | 2 | 1269 | 16 |
| Ikke dansk | 51 | 31 | 13 | 5 | 44 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 56 | 34 | 10 | 0 | 41 | 0 |
| Reumatologisk | 36 | 47 | 14 | 3 | 248 | 2 |
| Praksisdiætistordningen | 44 | 43 | 10 | 3 | 117 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 36 | 49 | 13 | 3 | 39 | 0 |
| Nyre-Ambulatoriet | 35 | 59 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk | 48 | 42 | 9 | 1 | 128 | 4 |
| Klinik for Hjertesvigt | 35 | 59 | 3 | 3 | 34 | 0 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 28 | 52 | 20 | 0 | 25 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 42 | 46 | 8 | 4 | 24 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 95 | 0 | 5 | 0 | 20 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 75 | 25 | 0 | 0 | 20 | 1 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 38 | 54 | 7 | 2 | 153 | 3 |
| Hjerteklinikken SDU | 47 | 53 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| Endokrinologisk | 50 | 40 | 8 | 1 | 233 | 2 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 64 | 31 | 4 | 1 | 119 | 0 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 62 | 30 | 4 | 3 | 89 | 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 | 59 | 34 | 4 | 3 | 1268 | 70 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 60 | 35 | 3 | 2 | 579 | 33 |
| Kvinde | 58 | 33 | 5 | 4 | 689 | 37 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 42 | 55 | 0 | 3 | 53 | 1 |
| 20-39 år | 48 | 32 | 13 | 7 | 98 | 6 |
| 40-59 år | 55 | 36 | 5 | 4 | 392 | 14 |
| 60-79 år | 65 | 31 | 3 | 1 | 636 | 41 |
| 80 år eller derover | 58 | 36 | 3 | 4 | 89 | 8 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 60 | 33 | 4 | 3 | 1188 | 65 |
| Pårørende | 48 | 49 | 0 | 3 | 55 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 59 | 34 | 4 | 3 | 1216 | 64 |
| Ikke dansk | 55 | 37 | 0 | 8 | 39 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 64 | 36 | 0 | 0 | 39 | 1 |
| Reumatologisk | 52 | 39 | 6 | 3 | 241 | 6 |
| Praksisdiætistordningen | 52 | 35 | 9 | 4 | 113 | 6 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 62 | 31 | 5 | 3 | 39 | 2 |
| Nyre-Ambulatoriet | 59 | 35 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk | 50 | 41 | 5 | 4 | 120 | 11 |
| Klinik for Hjertesvigt | 61 | 35 | 0 | 3 | 31 | 3 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 50 | 46 | 4 | 0 | 24 | 1 |
| Klinik for Blodfortynding | 74 | 26 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 79 | 16 | 0 | 5 | 19 | 1 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 84 | 16 | 0 | 0 | 19 | 2 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 68 | 31 | 0 | 1 | 139 | 16 |
| Hjerteklinikken SDU | 73 | 20 | 0 | 7 | 15 | 0 |
| Endokrinologisk | 65 | 28 | 3 | 4 | 225 | 10 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 58 | 37 | 3 | 2 | 117 | 1 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 74 | 20 | 2 | 4 | 82 | 8 |

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 | 57 | 37 | 5 | 1 | 990 | 314 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 57 | 39 | 4 | 1 | 464 | 132 |
| Kvinde | 57 | 35 | 5 | 2 | 526 | 182 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 49 | 42 | 6 | 3 | 31 | 18 |
| 20-39 år | 43 | 43 | 9 | 5 | 72 | 33 |
| 40-59 år | 54 | 38 | 6 | 2 | 302 | 99 |
| 60-79 år | 62 | 35 | 3 | 0 | 516 | 140 |
| 80 år eller derover | 52 | 43 | 4 | 1 | 69 | 24 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 37 | 5 | 1 | 937 | 285 |
| Pårørende | 56 | 39 | 3 | 3 | 35 | 22 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 57 | 36 | 5 | 1 | 945 | 301 |
| Ikke dansk | 47 | 46 | 5 | 2 | 33 | 11 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 52 | 48 | 0 | 0 | 29 | 9 |
| Reumatologisk | 47 | 45 | 6 | 2 | 202 | 40 |
| Praksisdiætistordningen | 62 | 33 | 4 | 2 | 52 | 56 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 49 | 46 | 6 | 0 | 35 | 6 |
| Nyre-Ambulatoriet | 50 | 44 | 6 | 0 | 16 | 2 |
| Lungemedicinsk | 51 | 39 | 8 | 2 | 100 | 27 |
| Klinik for Hjertesvigt | 68 | 29 | 4 | 0 | 28 | 6 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 63 | 37 | 0 | 0 | 19 | 5 |
| Klinik for Blodfortynding | 67 | 29 | 0 | 5 | 21 | 3 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 87 | 13 | 0 | 0 | 15 | 4 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 64 | 36 | 0 | 0 | 14 | 7 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 64 | 35 | 1 | 0 | 103 | 47 |
| Hjerteklinikken SDU | 86 | 7 | 7 | 0 | 14 | 1 |
| Endokrinologisk | 61 | 32 | 6 | 1 | 162 | 69 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 64 | 33 | 3 | 0 | 97 | 21 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 76 | 22 | 1 | 1 | 78 | 11 |

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 | 93 | 7 | 1339 |
| Køn | | | |
| Mand | 93 | 7 | 610 |
| Kvinde | 93 | 7 | 729 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 99 | 1 | 54 |
| 20-39 år | 94 | 6 | 102 |
| 40-59 år | 89 | 11 | 406 |
| 60-79 år | 94 | 6 | 680 |
| 80 år eller derover | 99 | 1 | 97 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 93 | 7 | 1253 |
| Pårørende | 97 | 3 | 60 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 93 | 7 | 1282 |
| Ikke dansk | 96 | 4 | 43 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 100 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 100 | 0 | 41 |
| Reumatologisk | 89 | 11 | 247 |
| Praksisdiætistordningen | 98 | 2 | 119 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 95 | 5 | 41 |
| Nyre-Ambulatoriet | 100 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 92 | 8 | 132 |
| Klinik for Hjertesvigt | 94 | 6 | 33 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 96 | 4 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 92 | 8 | 24 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 90 | 10 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 100 | 0 | 21 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 96 | 4 | 154 |
| Hjerteklinikken SDU | 93 | 7 | 15 |
| Endokrinologisk | 91 | 9 | 235 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 94 | 6 | 119 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 93 | 7 | 90 |

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 | 27 | 42 | 26 | 5 | 70 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 35 | 19 | 7 | 29 | 5 |
| Kvinde | 19 | 47 | 31 | 3 | 41 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 0 | 1 |
| 20-39 år | 17 | 30 | 53 | 0 | 5 | 1 |
| 40-59 år | 21 | 46 | 25 | 8 | 36 | 6 |
| 60-79 år | 38 | 37 | 24 | 2 | 28 | 4 |
| 80 år eller derover | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 24 | 43 | 28 | 4 | 66 | 11 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 42 | 25 | 5 | 67 | 12 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 0 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Reumatologisk | 32 | 37 | 32 | 0 | 19 | 5 |
| Praksisdiætistordningen | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Nyre-Ambulatoriet | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Lungemedicinsk | 11 | 44 | 33 | 11 | 9 | 1 |
| Klinik for Hjertesvigt | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Klinik for Hjerterflimmer | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 0 | 83 | 17 | 0 | 6 | 0 |
| Hjerteklinikken SDU | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Endokrinologisk | 44 | 39 | 11 | 6 | 18 | 2 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 2 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | - | - | - | - | 4 | 2 |

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 | 72 | 20 | 6 | 1 | 1266 | 53 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 22 | 4 | 1 | 578 | 20 |
| Kvinde | 73 | 18 | 8 | 1 | 688 | 33 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 78 | 11 | 6 | 5 | 49 | 3 |
| 20-39 år | 75 | 15 | 11 | 0 | 97 | 6 |
| 40-59 år | 71 | 21 | 6 | 2 | 387 | 14 |
| 60-79 år | 73 | 20 | 6 | 1 | 648 | 23 |
| 80 år eller derover | 70 | 25 | 3 | 2 | 85 | 7 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 72 | 20 | 6 | 1 | 1186 | 49 |
| Pårørende | 77 | 12 | 6 | 5 | 55 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 73 | 20 | 6 | 1 | 1213 | 48 |
| Ikke dansk | 68 | 13 | 14 | 5 | 41 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 20 | 20 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 63 | 24 | 11 | 3 | 38 | 2 |
| Reumatologisk | 69 | 22 | 8 | 1 | 236 | 11 |
| Praksisdiætistordningen | 88 | 6 | 4 | 1 | 113 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 70 | 23 | 8 | 0 | 40 | 1 |
| Nyre-Ambulatoriet | 76 | 18 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk | 64 | 25 | 8 | 3 | 120 | 8 |
| Klinik for Hjertesvigt | 81 | 16 | 3 | 0 | 31 | 3 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 71 | 13 | 17 | 0 | 24 | 0 |
| Klinik for Blodfortynding | 70 | 22 | 4 | 4 | 23 | 0 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 80 | 10 | 5 | 5 | 20 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 86 | 14 | 0 | 0 | 21 | 0 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 66 | 24 | 6 | 3 | 143 | 10 |
| Hjerteklinikken SDU | 62 | 23 | 15 | 0 | 13 | 0 |
| Endokrinologisk | 76 | 18 | 4 | 1 | 220 | 10 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 75 | 20 | 4 | 2 | 114 | 3 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 84 | 13 | 3 | 0 | 88 | 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 | 25 | 68 | 5 | 1 | 703 | 381 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 28 | 67 | 4 | 2 | 335 | 151 |
| Kvinde | 23 | 70 | 7 | 1 | 368 | 230 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 12 | 79 | 8 | 0 | 19 | 26 |
| 20-39 år | 16 | 63 | 20 | 1 | 54 | 45 |
| 40-59 år | 24 | 67 | 6 | 3 | 213 | 122 |
| 60-79 år | 28 | 69 | 3 | 0 | 384 | 159 |
| 80 år eller derover | 24 | 73 | 0 | 3 | 33 | 29 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 26 | 68 | 5 | 1 | 660 | 355 |
| Pårørende | 16 | 84 | 0 | 0 | 25 | 21 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 25 | 68 | 5 | 1 | 664 | 369 |
| Ikke dansk | 24 | 67 | 9 | 0 | 28 | 11 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 1 | 2 |
| SDU Lungeklinikken | 38 | 62 | 0 | 0 | 26 | 6 |
| Reumatologisk | 21 | 71 | 7 | 1 | 156 | 52 |
| Praksisdiætistordningen | 28 | 69 | 3 | 0 | 29 | 74 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 55 | 42 | 0 | 3 | 33 | 2 |
| Nyre-Ambulatoriet | 17 | 83 | 0 | 0 | 12 | 5 |
| Lungemedicinsk | 17 | 73 | 7 | 3 | 70 | 34 |
| Klinik for Hjertesvigt | 25 | 70 | 0 | 5 | 20 | 6 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 9 | 82 | 9 | 0 | 11 | 7 |
| Klinik for Blodfortynding | 19 | 75 | 6 | 0 | 16 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 14 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 45 | 55 | 0 | 0 | 11 | 7 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 18 | 82 | 0 | 0 | 65 | 49 |
| Hjerteklinikken SDU | 22 | 78 | 0 | 0 | 9 | 3 |
| Endokrinologisk | 26 | 66 | 7 | 1 | 135 | 51 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 34 | 60 | 4 | 1 | 67 | 35 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 32 | 54 | 14 | 0 | 37 | 33 |

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 | 60 | 33 | 5 | 2 | 1318 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 59 | 36 | 4 | 2 | 600 |
| Kvinde | 61 | 31 | 7 | 2 | 718 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 53 | 40 | 6 | 0 | 53 |
| 20-39 år | 50 | 38 | 10 | 3 | 104 |
| 40-59 år | 54 | 37 | 7 | 2 | 403 |
| 60-79 år | 66 | 29 | 3 | 2 | 664 |
| 80 år eller derover | 54 | 34 | 8 | 4 | 94 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 60 | 33 | 5 | 2 | 1235 |
| Pårørende | 55 | 40 | 3 | 1 | 58 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 59 | 34 | 5 | 2 | 1261 |
| Ikke dansk | 72 | 21 | 7 | 0 | 43 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 4 |
| SDU Lungeklinikken | 63 | 35 | 0 | 3 | 40 |
| Reumatologisk | 56 | 36 | 7 | 1 | 249 |
| Praksisdiætistordningen | 56 | 38 | 4 | 3 | 114 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 61 | 29 | 10 | 0 | 41 |
| Nyre-Ambulatoriet | 65 | 29 | 6 | 0 | 17 |
| Lungemedicinsk | 52 | 37 | 8 | 4 | 128 |
| Klinik for Hjertesvigt | 56 | 41 | 0 | 3 | 32 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 56 | 40 | 0 | 4 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 78 | 22 | 0 | 0 | 23 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 70 | 30 | 0 | 0 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 76 | 19 | 5 | 0 | 21 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 57 | 36 | 5 | 2 | 148 |
| Hjerteklinikken SDU | 60 | 33 | 7 | 0 | 15 |
| Endokrinologisk | 66 | 25 | 6 | 3 | 233 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 63 | 34 | 1 | 2 | 117 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 74 | 21 | 5 | 0 | 91 |

Tabel 32. 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 | 48 | 49 | 3 | 1 | 1325 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 46 | 52 | 2 | 0 | 603 |
| Kvinde | 49 | 46 | 4 | 1 | 722 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 41 | 54 | 5 | 0 | 54 |
| 20-39 år | 41 | 50 | 5 | 4 | 101 |
| 40-59 år | 38 | 56 | 5 | 1 | 404 |
| 60-79 år | 56 | 42 | 1 | 0 | 674 |
| 80 år eller derover | 40 | 58 | 2 | 0 | 92 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 48 | 48 | 3 | 1 | 1241 |
| Pårørende | 46 | 52 | 0 | 1 | 59 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 48 | 48 | 3 | 1 | 1267 |
| Ikke dansk | 46 | 54 | 0 | 0 | 44 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 49 | 51 | 0 | 0 | 41 |
| Reumatologisk | 42 | 52 | 4 | 1 | 248 |
| Praksisdietistordningen | 46 | 49 | 3 | 2 | 116 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 40 | 58 | 3 | 0 | 40 |
| Nyre-Ambulatoriet | 50 | 50 | 0 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 41 | 51 | 8 | 1 | 130 |
| Klinik for Hjertesvigt | 45 | 52 | 3 | 0 | 33 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 40 | 56 | 4 | 0 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 65 | 35 | 0 | 0 | 23 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 60 | 40 | 0 | 0 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 75 | 25 | 0 | 0 | 20 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 44 | 55 | 1 | 0 | 152 |
| Hjerteklinikken SDU | 53 | 40 | 7 | 0 | 15 |
| Endokrinologisk | 56 | 41 | 2 | 1 | 231 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 53 | 45 | 2 | 1 | 118 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 64 | 34 | 1 | 0 | 90 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 83 | 17 | 1093 | 228 |
| Køn | | | | |
| Mand | 84 | 16 | 512 | 91 |
| Kvinde | 81 | 19 | 581 | 137 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 72 | 28 | 40 | 14 |
| 20-39 år | 74 | 26 | 81 | 22 |
| 40-59 år | 82 | 18 | 344 | 62 |
| 60-79 år | 87 | 13 | 553 | 114 |
| 80 år eller derover | 75 | 25 | 75 | 16 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 83 | 17 | 1025 | 213 |
| Pårørende | 78 | 22 | 45 | 14 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 83 | 17 | 1045 | 219 |
| Ikke dansk | 75 | 25 | 36 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | 3 | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 88 | 12 | 33 | 8 |
| Reumatologisk | 78 | 22 | 210 | 36 |
| Praksisdietistordningen | 82 | 18 | 88 | 28 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 86 | 14 | 35 | 4 |
| Nyre-Ambulatoriet | 85 | 15 | 13 | 5 |
| Lungemedicinsk | 80 | 20 | 105 | 22 |
| Klinik for Hjertesvigt | 86 | 14 | 29 | 3 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 91 | 9 | 23 | 2 |
| Klinik for Blodfortynding | 91 | 9 | 23 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 92 | 8 | 12 | 8 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 94 | 6 | 16 | 5 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 85 | 15 | 113 | 41 |
| Hjerteklinikken SDU | 100 | 0 | 10 | 4 |
| Endokrinologisk | 84 | 16 | 195 | 38 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 83 | 17 | 108 | 9 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 91 | 9 | 77 | 13 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|----------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 22 | 73 | 5 | 1 | 916 | 114 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 73 | 5 | 1 | 440 | 51 |
| Kvinde | 21 | 72 | 5 | 1 | 476 | 63 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 18 | 77 | 3 | 2 | 32 | 4 |
| 20-39 år | 19 | 64 | 14 | 3 | 75 | 4 |
| 40-59 år | 19 | 73 | 6 | 1 | 289 | 34 |
| 60-79 år | 25 | 72 | 3 | 0 | 468 | 52 |
| 80 år eller derover | 13 | 85 | 2 | 0 | 52 | 20 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 73 | 5 | 1 | 860 | 106 |
| Pårørende | 26 | 72 | 2 | 0 | 37 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 21 | 73 | 5 | 1 | 876 | 109 |
| Ikke dansk | 28 | 70 | 2 | 0 | 30 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 3 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 27 | 69 | 4 | 0 | 26 | 5 |
| Reumatologisk | 18 | 75 | 7 | 1 | 166 | 26 |
| Praksisdiætistordningen | 32 | 59 | 5 | 4 | 81 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 28 | 69 | 3 | 0 | 29 | 4 |
| Nyre-Ambulatoriet | 0 | 100 | 0 | 0 | 8 | 4 |
| Lungemedicinsk | 21 | 71 | 9 | 0 | 82 | 17 |
| Klinik for Hjertesvigt | 8 | 81 | 8 | 4 | 26 | 2 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 5 | 95 | 0 | 0 | 19 | 3 |
| Klinik for Blodfortynding | 27 | 73 | 0 | 0 | 22 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 46 | 54 | 0 | 0 | 13 | 3 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 17 | 83 | 0 | 0 | 95 | 10 |
| Hjerteklinikken SDU | 13 | 88 | 0 | 0 | 8 | 1 |
| Endokrinologisk | 20 | 73 | 6 | 1 | 162 | 21 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 25 | 66 | 8 | 2 | 93 | 7 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 32 | 65 | 1 | 1 | 71 | 5 |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
| | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 37 | 57 | 5 | 1 | 1329 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 40 | 55 | 4 | 0 | 604 |
| Kvinde | 35 | 59 | 5 | 1 | 725 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 35 | 61 | 4 | 0 | 52 |
| 20-39 år | 37 | 55 | 7 | 1 | 102 |
| 40-59 år | 36 | 56 | 6 | 1 | 405 |
| 60-79 år | 39 | 57 | 3 | 1 | 679 |
| 80 år eller derover | 28 | 65 | 7 | 0 | 91 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 57 | 5 | 1 | 1245 |
| Pårørende | 25 | 71 | 2 | 1 | 59 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 37 | 57 | 5 | 1 | 1271 |
| Ikke dansk | 35 | 60 | 5 | 0 | 44 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 |
| SDU Lungeklinikken | 34 | 59 | 7 | 0 | 41 |
| Reumatologisk | 33 | 61 | 5 | 1 | 247 |
| Praksisdiætistordningen | 45 | 53 | 3 | 0 | 114 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 27 | 66 | 7 | 0 | 41 |
| Nyre-Ambulatoriet | 28 | 72 | 0 | 0 | 18 |
| Lungemedicinsk | 29 | 62 | 7 | 2 | 129 |
| Klinik for Hjertesvigt | 21 | 74 | 6 | 0 | 34 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 44 | 52 | 4 | 0 | 25 |
| Klinik for Blodfortynding | 54 | 46 | 0 | 0 | 24 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 65 | 30 | 5 | 0 | 20 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 67 | 33 | 0 | 0 | 21 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 35 | 61 | 4 | 0 | 153 |
| Hjerteklinikken SDU | 47 | 47 | 7 | 0 | 15 |
| Endokrinologisk | 43 | 52 | 4 | 1 | 235 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 40 | 56 | 4 | 0 | 117 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 44 | 52 | 3 | 0 | 90 |

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 | 32 | 60 | 6 | 2 | 209 | 59 | 1023 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 35 | 61 | 2 | 2 | 112 | 33 | 444 |
| Kvinde | 29 | 58 | 11 | 2 | 97 | 26 | 579 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 0 | 93 | 7 | 0 | 11 | 3 | 39 |
| 20-39 år | 26 | 74 | 0 | 0 | 10 | 4 | 90 |
| 40-59 år | 29 | 62 | 9 | 0 | 41 | 12 | 342 |
| 60-79 år | 39 | 55 | 4 | 3 | 128 | 30 | 493 |
| 80 år eller derover | 14 | 62 | 19 | 4 | 19 | 10 | 59 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 34 | 58 | 6 | 2 | 186 | 53 | 970 |
| Pårørende | 15 | 85 | 0 | 0 | 14 | 5 | 40 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 32 | 59 | 7 | 2 | 185 | 56 | 993 |
| Ikke dansk | 40 | 57 | 4 | 0 | 20 | 2 | 22 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 4 | 0 | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 40 | 60 | 0 | 0 | 5 | 3 | 31 |
| Reumatologisk | 37 | 50 | 11 | 3 | 38 | 5 | 197 |
| Praksisdiætistordningen | 12 | 88 | 0 | 0 | 17 | 4 | 94 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 30 | 50 | 10 | 10 | 10 | 3 | 28 |
| Nyre-Ambulatoriet | 29 | 57 | 14 | 0 | 7 | 0 | 11 |
| Lungemedicinsk | 27 | 59 | 9 | 5 | 22 | 14 | 88 |
| Klinik for Hjertesvigt | 11 | 89 | 0 | 0 | 9 | 2 | 23 |
| Klinik for Hjerterflimmer | - | - | - | - | 3 | 0 | 20 |
| Klinik for Blodfortynding | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 2 | 16 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | - | - | - | - | 4 | 0 | 16 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | - | - | - | - | 4 | 0 | 17 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 19 | 75 | 6 | 0 | 16 | 8 | 125 |
| Hjerteklinikken SDU | - | - | - | - | 1 | 0 | 12 |
| Endokrinologisk | 38 | 57 | 2 | 2 | 42 | 12 | 172 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 27 | 73 | 0 | 0 | 11 | 4 | 96 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 55 | 36 | 9 | 0 | 11 | 2 | 76 |

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 | 21 | 65 | 9 | 5 | 557 | 746 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 19 | 66 | 10 | 4 | 271 | 326 |
| Kvinde | 22 | 65 | 8 | 5 | 286 | 420 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 11 | 80 | 4 | 5 | 16 | 35 |
| 20-39 år | 25 | 48 | 10 | 17 | 33 | 71 |
| 40-59 år | 17 | 61 | 16 | 6 | 151 | 251 |
| 60-79 år | 22 | 69 | 7 | 3 | 321 | 338 |
| 80 år eller derover | 31 | 61 | 5 | 3 | 36 | 51 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 66 | 9 | 5 | 529 | 692 |
| Pårørende | 48 | 47 | 5 | 0 | 19 | 40 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 20 | 66 | 10 | 5 | 523 | 723 |
| Ikke dansk | 43 | 51 | 3 | 3 | 28 | 16 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | - | - | 2 | 2 |
| SDU Lungeklinikken | 35 | 55 | 5 | 5 | 20 | 21 |
| Reumatologisk | 14 | 65 | 13 | 7 | 97 | 148 |
| Praksisdiætistordningen | 30 | 67 | 3 | 0 | 30 | 84 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 54 | 13 | 0 | 24 | 17 |
| Nyre-Ambulatoriet | 8 | 92 | 0 | 0 | 12 | 5 |
| Lungemedicinsk | 24 | 60 | 9 | 7 | 58 | 69 |
| Klinik for Hjertesvigt | 17 | 50 | 17 | 17 | 18 | 15 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 0 | 100 | 0 | 0 | 11 | 12 |
| Klinik for Blodfortynding | 15 | 77 | 0 | 8 | 13 | 10 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 0 | 100 | 0 | 0 | 7 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 25 | 75 | 0 | 0 | 8 | 13 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 22 | 72 | 5 | 0 | 58 | 88 |
| Hjerteklinikken SDU | 33 | 67 | 0 | 0 | 6 | 8 |
| Endokrinologisk | 23 | 63 | 10 | 4 | 120 | 108 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 27 | 59 | 7 | 7 | 41 | 74 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 25 | 63 | 13 | 0 | 32 | 59 |

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 66 | 34 | 937 | 380 |
| Køn | | | | |
| Mand | 72 | 28 | 460 | 136 |
| Kvinde | 60 | 40 | 477 | 244 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 85 | 15 | 46 | 6 |
| 20-39 år | 65 | 35 | 80 | 24 |
| 40-59 år | 62 | 38 | 280 | 123 |
| 60-79 år | 69 | 31 | 473 | 194 |
| 80 år eller derover | 53 | 47 | 58 | 33 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 65 | 35 | 867 | 366 |
| Pårørende | 87 | 13 | 47 | 11 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 66 | 34 | 895 | 366 |
| Ikke dansk | 76 | 24 | 32 | 10 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 100 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 56 | 44 | 18 | 22 |
| Reumatologisk | 50 | 50 | 183 | 63 |
| Praksisdietistordningen | 91 | 9 | 104 | 13 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 61 | 39 | 23 | 18 |
| Nyre-Ambulatoriet | 75 | 25 | 12 | 6 |
| Lungemedicinsk | 58 | 42 | 67 | 62 |
| Klinik for Hjertesvigt | 86 | 14 | 28 | 5 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 82 | 18 | 22 | 1 |
| Klinik for Blodfortynding | 70 | 30 | 20 | 4 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 44 | 56 | 9 | 11 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 88 | 13 | 8 | 12 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 63 | 37 | 97 | 55 |
| Hjerteklinikken SDU | 70 | 30 | 10 | 5 |
| Endokrinologisk | 84 | 16 | 189 | 45 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 59 | 41 | 92 | 22 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 74 | 26 | 50 | 36 |

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | | | | |
|---|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 77 | 23 | 976 | 338 |
| Køn | | | | |
| Mand | 81 | 19 | 476 | 123 |
| Kvinde | 74 | 26 | 500 | 215 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 87 | 13 | 45 | 7 |
| 20-39 år | 75 | 25 | 77 | 27 |
| 40-59 år | 74 | 26 | 289 | 112 |
| 60-79 år | 80 | 20 | 504 | 161 |
| 80 år eller derover | 68 | 32 | 61 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 77 | 23 | 908 | 323 |
| Pårørende | 91 | 9 | 47 | 11 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 77 | 23 | 933 | 324 |
| Ikke dansk | 82 | 18 | 33 | 10 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | 4 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 75 | 25 | 20 | 19 |
| Reumatologisk | 72 | 28 | 204 | 38 |
| Praksisdietistordningen | 93 | 7 | 105 | 13 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 72 | 28 | 25 | 16 |
| Nyre-Ambulatoriet | 75 | 25 | 12 | 6 |
| Lungemedicinsk | 74 | 26 | 74 | 56 |
| Klinik for Hjertesvigt | 97 | 3 | 33 | 1 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 86 | 14 | 21 | 2 |
| Klinik for Blodfortynding | 95 | 5 | 21 | 3 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 29 | 71 | 7 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 89 | 11 | 9 | 12 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 71 | 29 | 104 | 48 |
| Hjerteklinikken SDU | 90 | 10 | 10 | 5 |
| Endokrinologisk | 88 | 12 | 189 | 43 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 61 | 39 | 90 | 24 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 65 | 35 | 48 | 39 |

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | | | | |
|--|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 73 | 27 | 773 | 535 |
| Køn | | | | |
| Mand | 77 | 23 | 391 | 204 |
| Kvinde | 69 | 31 | 382 | 331 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 68 | 32 | 18 | 34 |
| 20-39 år | 71 | 29 | 60 | 43 |
| 40-59 år | 73 | 27 | 251 | 150 |
| 60-79 år | 75 | 25 | 402 | 260 |
| 80 år eller derover | 58 | 42 | 42 | 48 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 73 | 27 | 737 | 488 |
| Pårørende | 72 | 28 | 22 | 36 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 73 | 27 | 738 | 514 |
| Ikke dansk | 78 | 22 | 27 | 15 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | 3 | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 65 | 35 | 17 | 22 |
| Reumatologisk | 74 | 26 | 181 | 64 |
| Praksisdietistordningen | 84 | 16 | 56 | 61 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 67 | 33 | 18 | 23 |
| Nyre-Ambulatoriet | 64 | 36 | 11 | 6 |
| Lungemedicinsk | 56 | 44 | 55 | 73 |
| Klinik for Hjertesvigt | 86 | 14 | 22 | 10 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 100 | 0 | 17 | 6 |
| Klinik for Blodfortynding | 82 | 18 | 17 | 7 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 29 | 71 | 7 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 80 | 20 | 10 | 11 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 64 | 36 | 87 | 65 |
| Hjerteklinikken SDU | 75 | 25 | 8 | 7 |
| Endokrinologisk | 81 | 19 | 147 | 81 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 62 | 38 | 79 | 36 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 66 | 34 | 38 | 49 |

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | | | | |
|--|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 77 | 23 | 735 | 583 |
| Køn | | | | |
| Mand | 80 | 20 | 360 | 238 |
| Kvinde | 73 | 27 | 375 | 345 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 75 | 25 | 17 | 35 |
| 20-39 år | 72 | 28 | 61 | 43 |
| 40-59 år | 75 | 25 | 239 | 166 |
| 60-79 år | 80 | 20 | 374 | 291 |
| 80 år eller derover | 66 | 34 | 44 | 48 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 77 | 23 | 699 | 535 |
| Pårørende | 79 | 21 | 21 | 37 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 76 | 24 | 699 | 563 |
| Ikke dansk | 79 | 21 | 28 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | - | - | 4 | 1 |
| SDU Lungeklinikken | 90 | 10 | 21 | 19 |
| Reumatologisk | 71 | 29 | 169 | 77 |
| Praksisdietistordningen | 80 | 20 | 50 | 66 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 83 | 17 | 18 | 23 |
| Nyre-Ambulatoriet | 82 | 18 | 11 | 7 |
| Lungemedicinsk | 83 | 17 | 65 | 64 |
| Klinik for Hjertesvigt | 85 | 15 | 20 | 12 |
| Klinik for Hjerteflimmer | 100 | 0 | 15 | 8 |
| Klinik for Blodfortynding | 94 | 6 | 18 | 6 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 29 | 71 | 7 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 67 | 33 | 6 | 14 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 69 | 31 | 72 | 81 |
| Hjerteklinikken SDU | 90 | 10 | 10 | 5 |
| Endokrinologisk | 87 | 13 | 142 | 91 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 71 | 29 | 72 | 43 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 69 | 31 | 35 | 53 |

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 63 | 31 | 4 | 1 | 1195 | 128 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 33 | 2 | 1 | 539 | 62 |
| Kvinde | 63 | 30 | 5 | 2 | 656 | 66 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 54 | 43 | 4 | 0 | 51 | 3 |
| 20-39 år | 48 | 36 | 13 | 4 | 101 | 4 |
| 40-59 år | 62 | 33 | 4 | 1 | 381 | 24 |
| 60-79 år | 68 | 28 | 2 | 1 | 588 | 79 |
| 80 år eller derover | 63 | 34 | 1 | 2 | 74 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 64 | 31 | 4 | 2 | 1119 | 122 |
| Pårørende | 56 | 43 | 0 | 1 | 56 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 63 | 31 | 4 | 2 | 1142 | 125 |
| Ikke dansk | 60 | 37 | 2 | 2 | 43 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | 80 | 20 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| SDU Lungeklinikken | 63 | 37 | 0 | 0 | 35 | 3 |
| Reumatologisk | 60 | 34 | 5 | 1 | 238 | 10 |
| Praksisdiætistordningen | 61 | 30 | 5 | 4 | 112 | 7 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 69 | 26 | 6 | 0 | 35 | 5 |
| Nyre-Ambulatoriet | 71 | 29 | 0 | 0 | 17 | 1 |
| Lungemedicinsk | 53 | 42 | 6 | 0 | 106 | 23 |
| Klinik for Hjertesvigt | 69 | 31 | 0 | 0 | 29 | 4 |
| Klinik for Hjerterflimmer | 55 | 41 | 5 | 0 | 22 | 2 |
| Klinik for Blodfortynding | 70 | 30 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| Kirurgisk Skopiafsnit | 67 | 27 | 7 | 0 | 15 | 5 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium | 81 | 19 | 0 | 0 | 16 | 4 |
| Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | 64 | 33 | 2 | 1 | 120 | 31 |
| Hjerteklinikken SDU | 79 | 21 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Endokrinologisk | 70 | 23 | 3 | 4 | 214 | 17 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | 67 | 27 | 6 | 1 | 108 | 9 |
| Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | 67 | 27 | 5 | 1 | 86 | 5 |

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 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|----|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 35 |
| Kommunikation og information | | | 27 |
| Kontaktperson | | | 10 |
| Kvalitet i behandling | | | 49 |
| Pleje | | | 10 |
| Relationer til personale | | | 36 |
| Ventetid | | | 11 |

Diagnostisk Center

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | Modtagelsen |
|---|--|--------------|
| 1 | Jeg fik en sød og god behandling fra start. | Virkelig god |
| ID Kommentarer - SDU Lungeklinikken | | |
| 2 | 100 procent og behagelig! | Virkelig god |
| 4 | Venligt og imødekommende personale. | Virkelig god |
| 5 | Ingen ventetid. | Virkelig god |
| ID Kommentarer - Reumatologisk | | |
| 2 | Nej, kun godt. | God |
| 5 | Dette skyldes, at afdelingen var flyttet, og det havde jeg ikke på forhånd fået besked om. Så vejen var lang at gå som gigtpatient, og tiden var pludselig ikke til at finde ny p-plads, der var tættere på. | Dårlig |
| 14 | Man ved aldrig om man må henvende sig i receptionen eller ej. Forvirring hvis man bare skal afhente medicin. | Dårlig |
| 15 | Ved ankomst til ambulatorium stod der mange ved lugen. Kunne det være et nummersystem? Træk et nummer og bliv betjent. Det tog et stykke tid, før en fik sagt en var ankommet. | God |
| 18 | Oplevede den som rimeligt upersonlig i receptionen. Fortravlet og ligegyldigt personale. | Uoplyst |
| 19 | Kunne godt ønske at blive informeret om, hvis der er lang ventetid, men dejligt, at der ikke er sure miner, når man spørger til, om der er forsinkelser. | God |
| 24 | Altid en god betjening og information. | Virkelig god |
| 26 | Man føler sig IKKE bare som et navn/nummer. | Virkelig god |
| 28 | Okay god. Men ventede næsten en time, før jeg kom til, selvom jeg skulle ind [] som den første. Men der var sygdom, fik jeg at vide. Så jeg måtte vente, mens seks andre, som kom EFTER mig, kom ind! | Uoplyst |
| 30 | Sekretærerne i modtagelsen virker uvenlige. | God |
| 32 | Personalet kunne godt være mere smilende. Snakke mindre privat... | God |
| 34 | Bedre skiltning er ønsket. | God |
| 35 | Receptionen glemte at fortælle, at jeg først skulle på computeren (og det var lidt gemt af synet). | God |
| 38 | Nej. | Virkelig god |
| 39 | Jeg bliver altid modtaget rigtig godt, utrolig søde mennesker :-). | Virkelig god |
| 42 | Altid modtaget med et smil. | Virkelig god |
| 43 | Jeg følte mig straks tryk ved modtagelsen. En dejlig oplevelse. | Virkelig god |
| 44 | Jeg får altid en fin behandling og oplever kun en overskuelig ventetid. | Virkelig god |
| 45 | Det er en upersonlig modtagelse med en sekretær bag lukket glasluge. Jeg har forståelse for, at man skal registrere sig selv, men det skaber forvirring, at man kan se en sekretær, og at | Dårlig |

| | | |
|------|---|-----------------|
| | sekretæren signalerer/forklarer, at det ikke er hendes opgave at registrere. Så gør reglerne omkring modtagelse tydeligere eller flyt sekretæren. | |
| ✎ 46 | Jeg ville gerne personligt modtages og sikre mig, at det er det rigtige sted til den rigtige tid. Det virker upersonligt og virker som om, at man bare er et nummer, når man kører sit sygesikringskort igennem en automat, som man ikke lige ved, hvilket ambulatorium, det hører til. | Dårlig |
| ✎ 49 | Var i receptionen og spørge, om man havde glemt mig, og så gik der yderligere 10 minutter, inden det blev min tur. | God |
| ✎ 51 | Jeg har ingen kommentarer, da jeg var indlagt under et døgn. | Uoplyst |
| ✎ 54 | Den eller de der sad i receptionen kunne godt være næbet, til trods for deres alder i forhold til min. []. | Dårlig |
| ✎ 56 | Jeg synes, det er svært at finde ud af, hvordan henvendelsen skal foregå. En gang skal man scanne sit sygesikringsbevis, næste gang skal man henvende sig ved lugen, hvor det hver gang ser ud til, at man er til besvær. | Dårlig |
| ✎ 58 | Besvarelsen afspejler den samlede vurdering af henholdsvis sekretæren "bag ruden" og sygeplejeren. Det virkede næsten som om, man var til ulejlighed overfor sekretæren, hvorimod sygeplejerens modtagelse var helt i top. | God |
| ✎ 60 | I skulle sætte nogle skilte op angående information, og hvor man skal gå hen, for man ligger ikke mærke til skiltene på gulvet. I kunne måske også informere patienten noget mere angående ventetid. I kunne måske godt gøre sådan, at I måske kunne give patienterne en fast læge eller sygeplejerske, i stedet for ti forskellige. Det er meget forvirrende med alle de forskellige svar. | God |
| ✎ 63 | Der var ingen ved gigtlaboratoriet. Det var flyttet, og der var ingen henvisning. Jeg sad og ventede langt over min tid. Så henvendte jeg mig, og så var det flyttet, og min tid var udløbet. Dårligt. | Virkelig dårlig |
| ✎ 68 | Selvom modtagelsen umiddelbart virkede god, så var den upersonlig, og det virkede som om personalet var fortravlet, stresset eller frustreret. | God |
| ✎ 70 | Computer virkede ikke. | Uoplyst |
| ✎ 72 | Er altid blevet modtaget venligt og hjælpsomt. | God |
| ✎ 74 | Mit første besøg: Jeg var ikke på listen den dag (havde min indkaldelse med). Blev bedt om at køre igen og komme en anden dag. Da jeg kommer langvejs fra, blev jeg så gal og bad om en overordnet. Vedkommende sygeplejerske og læge var lynhurtige, undskyldte og fandt en tid med det samme. Så en rigtig skidt modtagelse blev vendt til | Uoplyst |
| ✎ 78 | Det er svært at udtale sig om, når man selv skal registrere sig med sygesikringskortet og ret beset ikke har kontakt med nogen, før man bliver kaldt ind. | Virkelig god |
| ✎ 79 | I er lige flyttet over i bygning nr. seks, og der er to steder, hvor man kan gå hen og lidt for dårlig skiltning. | Dårlig |
| ✎ 81 | Til tider lang ventetid. | God |
| ✎ 89 | Manglede imødekomme sekretær. Det virker meget upersonligt at skulle scanne sygesikringskort på et apparat, der kun virker hver anden gang. Og derefter skal man møde en irriteret sekretær, som skal overbevises om, at det ikke virker. Ubehageligt at se at ældre patienter ser sig forvirret omkring pga. dette. | Dårlig |
| ✎ 91 | Lidt svært at finde rundt pga. ombygning. | God |
| ✎ 95 | Jeg får altid en god modtagelse. | Virkelig god |
| ✎ 96 | Jeg synes, det vil være godt, hvis den læge, man skal snakke med, er forberedt på, at man kommer. At lægen har læst papirerne og ved, hvad det drejer sig om, og ikke først skal til at læse, når man er kaldt ind til lægen. | God |
| ✎ 98 | Ved første besøg var der ombygning, så det var lidt en rodet affære. | God |

| ID | Kommentarer - Praksisdiætistordningen | Modtagelsen |
|-----------|--|--------------------|
| 5 | Det er rart at vente. | Virkelig god |
| 6 | Jeg var ikke omkring ambulatoriet. Gik direkte til privatdiætisten i praksisdiætistordningen. Jeg blev henvist af egen lægen grundet evt. begyndende diabetes 2. Beskrivelse af mødested var fint beskrevet i første brev fra Regionshospitalet Randers. Fire besøg april - september 2013 med god rådgivning og samtale har bevirket at jeg stadig er medicinfri. Fin behandling, ingen ventetid, absolut tilfreds. | Uoplyst |
| 8 | Perfekt!! | Virkelig god |
| 10 | Lidt stressende. | God |
| 12 | Altid høfligt personale og hjælpsomme. | God |
| 13 | Kom ind før tid. | God |
| 14 | Jeg startede lige midt i en omstrukturering med lokalflytning, personalefyring mv. Fik ny kontaktperson på lidt mærkelig måde. Skulle fortælle alt igen, så der skete ikke noget de første måneder. | God |
| 16 | Undersøgelse skal blive meget præcis. | God |
| 19 | Der er kun en stol, ingen modtagelse. | Dårlig |
| 22 | Der var ikke nogen, men ellers god. P.S. kom hurtigt ind, så fint nok. | God |
| 27 | Manglede et sted at spørge mig frem til stedet, i bygningen. Behandleren tog godt imod. | Dårlig |
| 31 | Venlig sekretær, der var meget hjælpsom. | God |
| 38 | Man møder ikke en person, før man taler med diætisten. Der er stole, man kan sidde og vente på, til man skal ind. | Uoplyst |
| 42 | Kom direkte på stuen og [i] seng. | God |
| 44 | Bortset fra, at det var lidt svært at finde, var modtagelsen helt fin. | God |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Modtagelsen |
| 2 | Der er ingen modtagelse. Man sætter sig bare i venteværelset. Det er lidt utrygt første gang, man er der. | Dårlig |
| 4 | Da undersøgelsen var overstået, savnede jeg, at jeg var blevet anbefalet noget lokalbedøven- de, som der stod i brevet, man kunne få. Var ikke helt klar over, at det ville være så ubehageligt. Det er svært at læse ud af brevet. | God |
| 5 | Lidt forvirrende at skulle snakke med så mange forskellige personer: Læge, kontaktperson og apoteker, da jeg ikke i forvejen kendte proceduren. | God |
| 7 | Der var ingen afmærkning til ambulatoriet, så vi sad og ventede i tre kvarter i et forkert vente- værelse. | Dårlig |
| 12 | Jeg kan ikke huske, om jeg har besvaret spørgeskemaet før, men har kun godt at sige om dem. På alle måder føler man sig tryk efter "besøget". | God |
| 14 | Man føler sig velkommen, og det varmer jo, når man bliver godt modtaget af venligt personale. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet | Modtagelsen |
| 2 | Godt humør. | Virkelig god |
| 4 | Dejlig og afslappet. | Virkelig god |

| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk | Modtagelsen |
|----|--|--------------|
| 1 | Der var ikke nogen. | Dårlig |
| 2 | Venlighed. | Virkelig god |
| 4 | Sygeplejerskerne er altid venlige, smilende og imødekommende, både [kvindelige og mandlige sygeplejersker]. | God |
| 5 | Alt ok. | Virkelig god |
| 10 | Altid smilende og venlige personer til at tage imod. | God |
| 12 | Jeg bliver kun vaccineret for hvepsestik. | God |
| 15 | Lægen kom til at tage patienten, som havde den efterfølgende tid, ind først. | Dårlig |
| 17 | Den ene gang, jeg kom derind, sad jeg og ventede en time, for det var ikke blevet sagt, at jeg var kommet. | God |
| 20 | Meget venlig og hjælpsom personale. | Virkelig god |
| 28 | Havde fået en akuttid. Fungerede fint. | Virkelig god |
| 31 | En ganske kort modtagelse, hvor jeg fik resultatet af røntgenundersøgelse og CT scanning og en ny mødetid []. Jeg havde [problemer med lungerne], men fik ikke at vide, hvad der skulle gøres ved det. | Dårlig |
| 33 | Blev venligt modtaget af sygeplejersken. | God |
| 34 | Kun godt. | Virkelig god |
| 41 | Hjemmebesøgene, som sygeplejerske NN varetager, er at foretrække. | Virkelig god |
| 43 | En kort introduktion til det der skal ske. | God |
| 48 | Det var rodet, og afdelingen flyttede etage og lokaler. | Dårlig |
| ID | Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt | Modtagelsen |
| 8 | Nogen er ikke særlig gode til at tage blodprøven. | God |
| 9 | Selvfølgelig med nervøsitet. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Klinik for Hjerterflimmer | Modtagelsen |
| 1 | Kun positivt. | Virkelig god |
| 3 | Vi skal jo alle sammen hjælpes, så der kan da opstå på forskellig vis, noget der forsinker tid og behandling. Det er da forståeligt. | God |
| 4 | Blev sendt derned til en undersøgelse. Blev henvist til en akutstue. Efter ca. tre kvarter kom en sygeplejerske. Først da fik jeg at vide, at jeg skulle indlægges. Lå på akutstuen indtil, der lige pludselig var brug for den, først da kom jeg ind på en almindelig stue. | Dårlig |
| ID | Kommentarer - Klinik for Blodfortynding | Modtagelsen |
| 1 | De er rigtig søde og imødekommende. | Virkelig god |
| 4 | Utrolig og venlig modtagelse med gode informationer om det videre forløb i konsultationen :-). | Virkelig god |
| 5 | Udmærket. | God |
| 6 | Det er dejligt, at ventetiden er kort. [] Venteværelset er hverken godt eller dårligt, men ok. | God |















| ID | Kommentarer - Kirurgisk Skopiafsnit | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 5 | Nej! Du bliver jo henvist til venteværelset, og derefter kaldt ind til først en sygeplejersker og derefter til en læge. | God |
| 9 | Dejligt med venligt og smilende personale :-). | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium | Modtagelsen |
| 4 | Første gang virkede sekretæren noget uerfaren. | God |
| 6 | Nej. | God |
| 7 | Det var ikke særligt tydeligt, at man skulle melde sig ved ankomsten. | God |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | Modtagelsen |
| 6 | Nej. | God |
| 7 | Nej, alt forløb tilfredsstillende. | God |
| 8 | Min indkaldelse var endt i en anden patients kuvert sammen med vedkommendes indkaldelse. Den anden patient kontaktede mig og fortalte, at jeg havde en tid. | God |
| 9 | Meget venligt og imødekommende. | Virkelig god |
| 13 | Lidt specielt at deltage, da jeg kommer på ambulatoriet/ved NN som deltager i et forsøg vedrørende kolesterol. Har i øvrigt været ramt af flytning af afdelingen for forsøg, hvilket er lidt forvirrende. | God |
| 14 | Tidspunktet i indkaldelsen var blevet ændret, uden at jeg var blevet informeret. Undrede mig over, at jeg ikke blev kaldt ind og henvendte mig til en sygeplejerske/sekretær. Først dér fandt man ud af, at tidspunkterne ikke var enslydende. | God |
| 16 | Der er jo som sådan ikke nogen modtagelse, da man jo bare scanner sit sygesikringskort. Lidt koldt, vil jeg mene. | God |
| 20 | Venligt, kiggede op med det samme og bød velkommen. | Virkelig god |
| 23 | Sygeplejerskerne er høflige. | God |
| 27 | Jeg var kun indlagt en halv dag, og jeg fik en fin behandling. | Uoplyst |
| 34 | Det foregik elektronisk. Nemt og uden problemer. Dejligt, at den kommer op med, at jeg har en reservation. | Virkelig god |
| 36 | Jeg kom til sygeplejersken med det samme, men ventede så en halv time på lægen næsten afklædt. | God |
| 37 | Fin anvisning i indkaldelsen. | Virkelig god |
| 38 | Der var ingen planlagte samtaler og ingen rigtig beskrivelse af, hvor lang tid selve undersøgelsen ville tage. Jeg havde forventet at tale med en læge efter endt undersøgelse. Der var ingen. | God |
| 41 | Behagelig atmosfære. | God |
| 43 | Super familiær og venlig modtagelse!!! | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Hjerteklinikken SDU | Modtagelsen |
| 1 | Alt var, som jeg havde håbet på. | God |
| 5 | Jeg oplevede en rolig atmosfære, som virkede rar og beroligende. Jeg ved, at man skal henvende sig, så det gjorde jeg, og fik et meget venligt svar og blev ind- | God |

kaldt umiddelbart herefter.

Det kunne være mere hyggeligt indrettet, men der var stole og læsestof.












| ID | Kommentarer - Endokrinologisk | Modtagelsen |
|----|---|-----------------|
| 1 | Ingen vand/kaffe. | God |
| 2 | Fint med navn på dørene!! | Virkelig god |
| 4 | Venlig og behagelig atmosfære. | God |
| 5 | Generelt er der en positiv attitude. | God |
| 7 | Er vant til at komme i ambulatoriet, så ved, at der ingen personlig modtagelse er. | God |
| 8 | Der var ikke et øje, og efter en halv time gik jeg, da jeg også har et arbejde at passe. Derefter har jeg fået brev om, at jeg ikke dukkede op. Det er under al kritik. | Virkelig dårlig |
| 9 | Ikke udover, at vi fik en god modtagelse. | Virkelig god |
| 11 | Man skal ikke melde sig (så ingen modtagelse). | God |
| 12 | Man var i gang med at flytte Endokrinologiske Ambulatorium fysisk fra et sted til nærliggende bygning. Derfor måske dårlig karakter med hensyn til f.eks. venteværelse. | God |
| 13 | Synes, receptionen skal være lige, når man kommer ind. | God |
| 14 | Et rigtigt venteværelse, upersonligt, hvor man kan vente sommetider længe med læsestof i gamle ugeblade. Det ved man, så man kan naturligvis SELV medbringe beskæftigelse. | God |
| 15 | Der kunne godt stå nogle drikkevarer, kaffe og lignende. | God |
| 16 | Intet venteværelse. MAN SIDDER PÅ GANGEN. (TV). | Virkelig god |
| 19 | På grund af pladsproblemer er vente/modtagelsesfaciliteterne ikke gode. Der står stole i en snæver gang. Jeg forventer at forholdene bliver bedre fremover, når afdelingen flytter til nye lokaler. | God |
| 20 | Den var virkelig god, men hvis der er mindre ventetid, vil det være bedre. | Virkelig god |
| 22 | Der er ingen modtagelse, man sætter sig bare og venter til man bliver kaldt ind. | Uoplyst |
| 23 | Rigtig god orientering, samtale og behandling. | God |
| 26 | Jeg skulle bare have svar på blodprøver. Afdelingen var under flytning. | God |
| 27 | Alle ansatte er gemt på kontorer bag lukkede døre. Der er bare et skilt, hvor der står 'Registrering ikke nødvendig'. Det vil jeg ikke kalde en god modtagelse. | Virkelig dårlig |
| 29 | Der ER ingen modtagelse. Der er nogle stole, som man kan sidde på, indtil man bliver hentet. | Dårlig |
| 30 | Nej, ingen kommentarer udover, at det var et kontrolbesøg i forbindelse med min [lidelse], der blev konstateret [for flere år siden]. | God |
| 32 | Ingen til at tage imod og ingen information om, hvad der skulle foregå. | Dårlig |
| 34 | Venlig og hurtig. | Virkelig god |
| 38 | Der var ingen reception, så det var lidt forvirrende at finde ud af, hvor man skulle henvende sig. | God |
| 39 | Nej. | God |
| 40 | Da jeg kun er blevet scannet, kan jeg ikke svare på følgende spørgsmål. | God |

| | | |
|-----------|--|--------------------|
| ✎ 41 | Det kunne være rart, om aftalte mødetider overholdes. Ventetid er træls tid. | God |
| ✎ 42 | Kort ventetid. Meget imødekommende personale. | Virkelig god |
| ✎ 46 | Der er ingen modtagelse. | God |
| ✎ 47 | Alle var virkelig hjælpsomme og venlige. | Virkelig god |
| ✎ 49 | Man sætter sig [og] skal ikke sige til nogen, man er kommet. | Dårlig |
| ✎ 52 | Ankommer i en gang uden dagslys og uden kontor til at anmelde ankomst. | Virkelig dårlig |
| ✎ 53 | Første gang man kommer til konsultation er det ikke særligt fedt at komme ind og blive modtaget af, ja ikke nogen, og når man får kigget sig lidt om, sidder der en seddel på vægen, hvor der bare står, at man skal sætte sig, indtil man bliver kaldt ind. | Dårlig |
| ✎ 54 | Hurtig behandling. | God |
| ✎ 56 | Man sætter sig bare i venteværelset, når man kommer. | God |
| ✎ 58 | Mødte i skranken meget opmærksomhed og venlighed. | God |
| ✎ 59 | Meget hjælpsomt sundhedspersonale. | Virkelig god |
| ✎ 60 | Kommer ind til tiden. Venlig, rar, imødekommende modtagelse og samtale. | Virkelig god |
| ✎ 62 | Bliver altid mødt smilende af alle. | Virkelig god |
| ✎ 63 | Foregår uden personale i modtagelsen. | God |
| ✎ 65 | Der bliver ikke snakket nok om min sygdom. Har fortsat ikke forstået, hvad sukkersyge er. | God |
| ✎ 66 | Ingen modtagelse. Kommer til et rum, hvor der sidder andre patienter. Bliver kaldt ind til ca. den aftalte tid. | God |
| ✎ 67 | Nej, ikke pt. | Virkelig god |
| ✎ 68 | Der var ingen modtagelse. | God |
| ✎ 69 | Det kunne godt være skiltet bedre, at det ikke er nødvendigt at tjekke ind/melde sin ankomst. | God |
| ✎ 70 | - Jeg har været både til almen røntgen. - Jeg har været til Dexa-scanning. | God |
| ✎ 72 | <input type="checkbox"/> Bliver altid godt modtaget med smil. Sygeplejerskerne er altid venlige og smilende. Føler, at de altid har tid til patienten. | Virkelig god |
| ✎ 77 | Venterummet er blevet lidt for lille og indeklemt efter flytningen. | God |
| ✎ 81 | Svært at svare omkring modtagelse, da man skal møde til et givet tidspunkt og bare vente. | Uoplyst |
| ✎ 82 | Sad på en gang med stole uden at blive modtaget. | God |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | Modtagelsen |
| ✎ 2 | Jeg synes altid, at jeg bliver behandlet godt, når jeg kommer i ambulatoriet på Regionshospitalet Silkeborg. Der er god service og super søde sygeplejersker. | Virkelig god |
| ✎ 6 | Søde sygeplejersker. De er gode til at berolige en. | God |
| ✎ 9 | Men det sted, hvor man henvender sig, er småt, og det overser man nemt, så der var flere, der gik forbi for så at skulle gå tilbage. | God |
| ✎ 10 | Ingen sekretær ved modtagelsen. Patienterne lagde deres indkaldelse på disken. Frokosttid? | Dårlig |






| | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 11 | Godt, hurtigt ind og ud. Jeg føler mig generelt tryk ved et andet sygehus. | God |
|  | 14 | Digital indstempling med sygesikring ved ankomst. | God |
|  | 18 | Søde og imødekommende medarbejdere. | Virkelig god |
|  | 19 | Da jeg skulle hjemmefra, fandt jeg alle papirer frem og så, at jeg havde set forkert vedrørende mødetidspunkt. Jeg ringede med det samme og beklagede, at jeg havde set forkert på klokkeslettet og fik meddelelse om, at jeg ville blive ringet op, når lægen havde lavet sine noter. Dagen efter fik jeg meddelelse om, at min sag var afsluttet og ville der blive noget i fremtiden, måtte jeg gå via egen læge eller kunne ringe til afdelingen, hvis jeg havde spørgsmål, men de havde gjort, hvad de kunne i min sag?? | Dårlig |
|  | 21 | På grund af ombygninger var adressen forkert - så der var en del forvirring ved modtagelsen. | Uoplyst |
|  | 22 | Sidste besøg var uden ventetid. Ellers er der ca. 30 minutters ventetid, hvis det er samtaler med lægen. Hvis det er medicinsk behandling, så er der næsten ingen ventetid. | God |
|  | 25 | Nej. Hyggeligt med tv-nyheder, mens man venter. | God |
|  | 28 | Jeg kunne ikke se, hvor jeg skulle henvende mig, da jeg kom ind på afdelingen. Spurgte i venteværelset. 'Modtagelsen' er dårligt skiltet og ikke specielt synlig. | God |
|  | 29 | Jeg var desværre meget uheldig, da jeg til slut fik tarmen scannet. Den ene af sygeplejerskerne spurgte, om der var noget, jeg var allergisk overfor, men det var lige sent nok, da den anden så småt var begyndt, og det gik desværre ud over det ene øje med grøn stær. Jeg har været hos øjenlæge. | Virkelig god |
|  | 31 | Fik en fantastisk god behandling efter diagnose. Forbindelse med langt forløb med forgæves henvendelser til lægen i Viborg. De gav sig god til (læge og sygeplejerske) for at jeg skulle genvinde tillid til systemet. | Virkelig god |
|  | 32 | Altid venlig og professionel modtagelse. | Virkelig god |
|  | 33 | Det er dejligt, at det første ansigt, man møder, er smilende, og det synes jeg altid, det er! | God |
|  | 42 | Modtagelse fraflyttet. Lidt forvirrende. | God |
|  | 45 | De har styr på det. | Virkelig god |

ID Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

Modtagelsen

| | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 1 | Venligt og imødekommende. | Virkelig god |
|  | 3 | Havde taget fejl af dagen, så jeg mødte en dag for tidligt. Alligevel var alle venlige, forstående og kreative m.m. | Virkelig god |
|  | 6 | Alle var meget venlige og imødekommende :-) | God |
|  | 8 | Meget sød og imødekommende sekretær ved skranken. | God |
|  | 13 | Ingen kommentar, var tilfreds :-). | Virkelig god |
|  | 17 | God idé med de kulørte streger. | God |
|  | 18 | Mødte i frokostpausen, så personalet/sekretæren var gået. Lidt usikker på, om jeg skulle melde min ankomst et sted, eller om de godt vidste, jeg var kommet. | God |
|  | 20 | Meget fin. Der blev ringet personligt en time før, hvilket gav mig mulighed for at møde ind tidligere end fastsat. | Virkelig god |
|  | 28 | Meget imødekommende, ingen ventetid, informative. | Virkelig god |
|  | 29 | Venligt personale. God information om, hvad der skulle ske. | Virkelig god |
|  | 30 | Høfligt og smilende personale både i reception og modtagelsen med efterfølgende samtaler. | Virkelig god |

Tusind tak.

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 33 | Jeg blev henvist til venteværelset, der var ingen ventetid, så jeg nåede ikke at blive nervøs. Jeg følte, at der blev taget hånd om mig. | Virkelig god |
|  | 35 | Næsten ingen ventetid og professionel behandling både fra læger, sygeplejersker og sekretær. | God |
|  | 36 | Meget imødekommende personale. | Virkelig god |
|  | 38 | Så søde læger, der behandlede mig rigtig godt og meget professionelt og med omsorg og forståelse! | Virkelig god |
|  | 39 | Det er desværre så længe siden, at jeg ikke kan huske enkeltheder. I øvrigt var jeg til to undersøgelser i august, gastroskopi og koloskopi, så jeg må vel sammenfatte mine oplevelser i jeres ambulatorium. | God |




Diagnostisk Center

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Reumatologisk | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 5 | Jeg har oplevet, at jeg ikke har modtaget breve om ændringer af tider. Var ikke blevet meddelt, at afdelingen flyttede, selvom jeg er fast tilknyttet afdelingen. | Godt |
| 10 | Det var ingen fejl, [alle hospitaler var super]. | Uoplyst |
| 13 | Ingen. | Uoplyst |
| 14 | Ikke ajourførte journaler og mange forskellige læger og sygeplejersker. | Uoplyst |
| 17 | Jeg er født med en mindre genfejl. Lægen vil efterfølgende følge op på denne oplysning, og afgøre om yderligere undersøgelser eller henvisninger ville være berettiget. Jeg forventede at blive kontaktet med en konklusion indenfor to til tre uger, dette er ikke sket, hvilket jeg finder kritisabelt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 18 | Jeg var inde for at få svar på nogle prøver, men svarene var endnu ikke dukket op. Ikke specielt godt planlagt. | Godt |
| 20 | Lægen havde ikke læst min journal. Brevet, jeg havde fået forud for besøget, stemte overhovedet ikke overens med det, han sagde under konsultationen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 22 | Det tilsendte skema, som skulle udfyldes inden undersøgelsen, er spild af tid, da man bl.a. ikke retter sig efter, hvilken medicin man kan tåle. Det virker som om, man bare følger en bestemt rutine. | Dårligt |
| 27 | Jeg forventede en bedre udredning på mit problem. Jeg blev røntgengraferet og vurderet ud fra det. Jeg burde være scannet også, det forventede jeg. Jeg har ventet længe på undersøgelsen. Det er muligvis fejl fra min læges side. Han har måske ikke bedt om scanning. Det hjælper jo bare ikke mig. Har haft smerter i [mit] ben i [nogle] år nu. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 28 | Lægen, jeg skulle have været ved, var syg. Fik en anden læge, som VIRKELIG FORSØGTE at hjælpe mig. Men han var uvidende og skulle hele tiden høre en anden læge, hvad vi skulle gøre. | Uoplyst |
| 30 | Jeg kom på en venteliste ved flytning af afdeling, derfor måtte jeg selv rykke for videre behandling. | Godt |
| 40 | Ingen. | Uoplyst |
| 43 | En gang er jeg mødt op for at få at vide, at der ikke var noget at snakke om. Der var det måske en idé at ringe og spørge, om jeg havde noget at meddele. Kunne jo spare tid (ikke mindst for jer). | Uoplyst |
| 46 | Henvisning blev ikke skrevet. Det var anden gang. | Dårligt |
| 50 | Forkerte datoer for kontrolbesøg. Manglende blodprøvedatoer. Udredning meget langvarig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 54 | Jeg har gået på andet sygehus et par år [], og er ikke nået videre. | Uoplyst |
| 59 | Kontrolinterval er et halvt år. Det blev overskredet med [yderligere nogle] måneder. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 63 | Jeg blev ikke mindet om, at det var flyttet. | Dårligt |
| 71 | [En læge var svær at forstå], og tit virkede edb'en ikke. Den læge glemte at sende papir videre til egen læge, og ny tid til røntgen. | Dårligt |
| 73 | Ved det andet besøg kunne patientjournal ikke findes. Lægen, der ikke var den samme, som ved første, beklagede meget. En ny blev udfærdiget. | Virkelig godt |




| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| 77 | Jeg blev sendt til andet sygehus for at få lavet MR-skanning (da det er tættere på min bopæl), men andet sygehus havde sendt det tilbage til tredje sygehus. Derved var jeg på en eller anden måde faldet helt ud af systemet, det blev først opdaget, da jeg efter et stykke tid henvendte mig til andet og tredje sygehus, derefter fik jeg en ny tid til skanning på tredje sygehus. | Virkelig godt |
| 80 | Der var to, der havde det samme navn og man kiggede ikke på CPR-nr. | Godt |
| 84 | Data fra ikke egen journal udleveret. | Virkelig godt |
| 85 | Det kan jeg jo ikke vurdere. | Uoplyst |
| 87 | Jeg fik besked på at møde fastende, da jeg skulle have foretaget et skrab i venstre lilletå. Min kone og jeg kørte til Holstebro hvor lægerne på morgenmødet havde besluttet ikke at operere. Så det var spild af tid for alle parter | Godt |
| 92 | Det er vanskeligt at få et fast forløb, da det er forskellige læger hver gang. | Uoplyst |
| ID Kommentarer - Praksisdiætistordningen | | Fejlhåndtering |
| 20 | Der er ikke sket nogen fejl []. | Uoplyst |
| 24 | Kunne ikke finde mine oplysninger. | Virkelig dårligt |
| 34 | Selve behandlingen var rigtig god, men jeg kunne godt tænke mig, at jeg, når jeg har tabt det jeg skulle, også kunne få hjælp til at vende tilbage til "normal" kost igen, så man ikke tager det hele på igen, og vægttabet bliver vedholdende. | Uoplyst |
| 40 | Ingen. | Uoplyst |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Fejlhåndtering |
| 13 | Forveksling mellem mig og en anden patient med samme efternavn. | Dårligt |
| 15 | Oplevede, at jeg fejlagtigt blev indkaldt til undersøgelse på to forskellige datoer. Kun første gang var rigtig! Oplevede også, at jeg blev ringet op, fordi jeg ikke var mødt op til en blodprøvetagning. Jeg var ikke mødt op, fordi jeg IKKE havde modtaget en indkaldelse! | Dårligt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk | | Fejlhåndtering |
| 7 | Når jeg siger, at de ikke skal kontakte mig imellem to tidspunkter (datoer), bør de ikke gøre det, da jeg ikke var hjemme. Det er spild af tid. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 15 | Lægen påstod, at jeg havde [diagnose]. Jeg var blevet henvist fra et andet sygehus, hvor jeg behandles for [lidelse], da jeg tidligere havde haft [lignende lidelse]. Lægen afviste totalt, at jeg kunne have [denne lidelse], da der ikke var synlige tegn []. Lægen fra andet sygehus afkræftede senere [førstnævnte diagnose]. | Dårligt |
| 25 | Efter at have været inde ved sygeplejersken var ventetiden i venteværelset al for lang. Der var opstået en misforståelse, da lægen troede, det var en anden patient, han skulle have ind. | Godt |
| 26 | "Læge NN" sagde det stik modsatte af, hvad den meget kyndige sygeplejerske sagde. Han var arrogant, bedreviddende, hånlige og anbefalede i strid med vejledningen på medicinen. MEGET uprofessionel "læge" og oplevelse. Heldigvis har sygeplejerskerne styr på det!!! Stor ros til dem! | Godt |
| 30 | Ved første besøg fik jeg lynhurtigt stillet diagnosen KOL, hvilket ikke var underbygget. Sygeplejersken tog hånd om mig, og jeg fik en tid hos en anden læge (Diagnosen er ikke KOL). | Virkelig godt |
| 33 | Der var flere fejl. Generelt oplevede jeg, at der fra lægens side ikke blev lyttet ret meget til det, jeg oplyste, specielt hvis det var noget, jeg havde oplyst ved tidligere lejlighed. En anden ting var, at jeg var sat på [en bestemt dosis medicin], på trods af at ved hver samtale med lægen var vi inde om, at det var mærkeligt, at der ikke var nogen forbedring med hensyn til den formodede [sygdom], og desuden havde jeg ikke reageret på den indledende prøve. Så alt i alt meget der pegede på, det ikke nødvendigvis var [denne sygdom], men alligevel skulle jeg blive ved med at tage medicin mod det, selvom jeg gentagne gange reagerede meget pga. medicinen. Og først efter [en periode] nåede man frem til, at lave en halv times test, der en gang for alle | Virkelig dårligt |

afviste jeg havde [denne sygdom]. En sidste ting: Inden jeg blev sendt hjem med besked om, jeg ikke fejlede noget, jeg skulle bare leve sundere og tabe mig, blev der lavet en udvidet []test. Så ikke selve testen, men fik at vide, den ikke viste noget, og jeg fejlede derfor ikke noget. Hvis jeg tabte mig, ville det gå over af sig selv. Har af lægerne på bl.a. Århus Universitetshospital efterfølgende fået bekræftet, at dette ikke er rigtigt. Testen viste bl.a., [en nedsat funktion af vigtigt kropslegeme], og selvom jeg tabte mig nok så meget, vil dette ikke hjælpe på det. Er derfor sendt hjem med besked om, jeg ikke fejler noget, på trods af en test der klart viser noget andet. Dette sammenholdt med, at chancen for at komme mig helt over min sygdom bliver forværret, jo længe tid der går, er jo en ret træls situation. Kan være, jeg kunne blive helt rask hvis man havde været lidt længere fremme i skoene :-)

-  34 Ingen. Uoplyst
-  36 Engang lægen henviste mig. Jeg modtog aldrig brev omkring den undersøgelse. Fejl fra lægens side. Jeg opfattede [det] som lidt af et kiks. Kommunikation mellem læger fungerer ikke altid. Dårligt
-  39 Blev ikke ringet op, selvom jeg havde bedt om det på telefonsvarer! Godt


ID Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt

Fejlhåndtering

-  5 Fejl i udskrivning af medicinlisten. Godt
-  7 At min praktiserende læge ikke kender forandringer af mine medicindoseringer, men jeg er så heldig selv at kunne informere min læge! Uoplyst
-  9 Da jeg var klar til operation, kom lægen ud til mig og sagde, at de havde fået to akutpatienter ind med helikopteren og at fire operationssygeplejersker havde meldt sig syge, og derfor kunne de ikke tage mig den dag. Så jeg måtte vente 14 dage, forståeligt nok! Virkelig godt


ID Kommentarer - Klinik for Hjerterflimmer

Fejlhåndtering

-  2 Den anden gang, jeg var til samtale, blev der sagt, at jeg skulle få taget en blodprøve igen før næste samtale. Det skete, men der var ikke meddelelse fra sygeplejersken om, at jeg kom [] før samtalen. Der var fra sygeplejersken ikke bestilt blodprøve. Den anden samtale var meget intetsigende. Uoplyst



ID Kommentarer - Klinik for Blodfortynding

Fejlhåndtering

-  5 Man besluttede meget hurtigt, at jeg kunne komme hjem samme dag, men glemte at informere mig. Godt





ID Kommentarer - Kirurgisk Skopiafsnit

Fejlhåndtering

-  5 Jeg oplevede, at da jeg kom til undersøgelse, måtte jeg gå hjem igen. Jeg tror ikke, man havde læst min journal forinden. Det var jeg lidt ked af. Men det er glemt igen. Virkelig dårligt
-  7 Jeg har fået at vide ved en tidligere undersøgelse, at jeg [havde et bestemt problem]. [Dette problem] blev ikke fundet/undersøgt i anden omgang. Til gengæld [fandt de et andet problem, som de løste, men det blev ikke undersøgt yderligere]. Uoplyst

ID Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

Fejlhåndtering

-  5 Jeg har en yderst tryk, (faglig) og god oplevelse af SDU generelt. Også fra tidligere! MEN. Til konsultationen [i efteråret] ved læge NN har jeg aldrig oplevet noget så dårligt! Både fagligt og patientkontakten! Måtte kæmpe for, at hun ville lytte til mig, tro på mig og forstå mig. Gik derfra i chok! Kontaktede bagefter koordinerende sygeplejerske []. Uoplyst
-  8 Kun at min indkaldelse var endt i en anden patients kuvert. Godt
-  12 Skulle til en cykeltest. Den tekniske del til computeren og blodtryksmåleren virkede ikke. En sygeplejerske, en tekniker, en læge, en sekretær samt en ny sygeplejerske var inde for at kigge på det. De foreslog, at jeg kom en anden dag, hvilket jeg afslog, da jeg nu havde ventet mere end en time. En inkompetent læge var tilstede on/off. Dårligt
-  14 Som beskrevet tidligere fik jeg forkert tidspunkt i indkaldelsen. Godt

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 18 | Fik ikke første brev med posten, så fik et brev, hvor man gik ud fra, at undersøgelsen sluttede, da jeg ikke var mødt op. Men det var en misforståelse. | Godt |
| ✎ 24 | Blev ved lægeundersøgelse forvekslet med en anden patient. | Godt |
| ✎ 31 | Døgnblodtryksmåler løb tør for strøm. | Godt |
| ✎ 32 | Ingen fejl. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Hjerteklinikken SDU | Fejlhåndtering |
| ✎ 4 | Efter at have fået kontrastmiddel og skulle scannes, virkede scanneren ikke, og med et forhøjet nyretal kunne undersøgelsen ikke gentages, hvilket betød at undersøgelsen af hjer-te/kredsløb fik et andet forløb. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk | Fejlhåndtering |
| ✎ 3 | Vanskeligt at svare på alle spørgsmålene. Har været indlagt med [to brud]. Har været fuldt ud tilfreds med hele forløbet. | Uoplyst |
| ✎ 8 | Diabeteskontrol. | Virkelig dårligt |
| ✎ 15 | Der blev ikke sammenlignet insulinindtag med kost. | Godt |
| ✎ 18 | Fik en tid, der senere blev ændret og uden information om, hvilken person jeg skulle møde op hos. Mødte til tiden og sad og ventede i halvanden time og forlod så ambulatoriet, da jeg havde en anden aftale. Fik dagen efter et brev om, at jeg var udeblevet. Der var absolut ingen information om, hvem jeg skulle ind hos, eller information om, at vedkommende var forsinket. Jeg sad halvanden time uden kontakt med nogen som helst. | Dårligt |
| ✎ 21 | Blodtryksmålinger, de ikke kunne finde, men gik bare op og fik taget nogle nye. | Godt |
| ✎ 24 | Har aldrig oplevet fejl. | Uoplyst |
| ✎ 26 | Jeg havde kun kontakt med første læge. | Uoplyst |
| ✎ 27 | Det blev glemt, at jeg skulle snakke med en læge, så jeg kom ind til sygeplejersken, som jeg plejer. Har også ofte oplevet, at jeg skal ringe og rykke for blodprøvesvar, som jeg ellers har fået lovning på bliver sendt pr. brev. | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Første besøg: Mine papirer var væk, trods at jeg havde brev fra afdelingen på, at papirerne var modtaget. Andet besøg: Lægen var ikke interesseret i min sygdom, sad og læste på PC om min tilstand, uden at spørge hvordan jeg havde det. Jeg fik ikke lov at fortælle, eller spørge om noget. Lægen var meget afvisende. Og derforuden var læge fra første besøg og lægen fra andet besøg uenige om behandling. Læge et sagde, at han ville anbefale [en] behandling. Læge to, at det ville han ikke give mig, for så kunne alle der havde læst en bog jo komme ren-dende. Dårlig oplevelse!!!! | Godt |
| ✎ 33 | Sidste år blev jeg fejlmedicineret. | Uoplyst |
| ✎ 35 | Jeg ringede dagen før mit besøg for at få det udsat. Fik at vide, at mit besøg var rykket [to uger]. To dage efter fik jeg et brev, som beklagede, at jeg ikke var mødt op [], og nu skulle jeg komme [en helt anden dag]. Hvad skete der med [den aftalte tid]? | Godt |
| ✎ 46 | Brevsvar kom ikke altid, men ringede så bare til dem og fik svar pr telefon. | Godt |
| ✎ 51 | Man glemte at aflyse møder samt informere laboratoriet om hvilke prøver, der skulle tages. | Virkelig godt |
| ✎ 53 | Jeg har oplevet at komme ind til en læge NN, som overhovedet ikke havde sat sig ind i min sygehistorie. Han begyndte at lave om i min medicin, indtil jeg sagde: "Øh, jeg er indstillet til operation og skal til samtale i næste uge.". Så kiggede han op og sagde: "SKAL du opereres???". Må indrømme, det skuffede mig VILDT og var meget utrygt. | Dårligt |
| ✎ 64 | Var til scanning på Viborg Sygehus [i foråret]. Skulle først til samtale i Sillkeborg [en måned senere]. Endte med en indlæggelse inden. Synes måske det kunne være undgået (stofskifte). | Virkelig godt |

- 69 Jeg troede, at jeg skulle til en scanning. Det havde min egen læge oplyst. I stedet kom jeg ind til en læge NN, der talte [uforståeligt]. Jeg var simpelthen SÅ forvirret og grædefærdig, da det blev taget for givet, at jeg vidste, hvad det vil sige, at have en stofskiftesygdom og behandlingsforløb herunder. Jeg var/er meget utryk, føler selv at jeg skal samle trådene. En sygeplejerske forklarede mig efterfølgende, hvad det handlede om. Uoplyst
- 73 Der var givet forkert medicinmængde. Virkelig godt
- 76 Jeg har fået konstateret [en alvorlig lidelse] pga. langvarig behandling af [] medicin (siger de). Min hypofyse er ok, men de mener det er "sekundær", hvor jeg siger, at det kan det ikke være, når jeg læser om det på sundhed.dk/eller om [den alvorlige lidelse] []. Jeg mener, at det er [en anden alvorlig lidelse], der er skyld i [mine symptomer], da jeg har mange af de symptomer. Jeg har også [andre symptomer], og har læst at det er typisk tegn på [den anden lidelse], men når jeg siger det, får jeg at vide, at det som står på nettet passer ikke, og at det er sekundær, som jeg har, basta. Haft det i halvandet år. Er nu på nedtrapning af medicin og har det virkelig dårligt med hævede ben, blå mærker, kløen og mega træthed (ps. havde det også før, men trætheden er værre). Gået til kontrol hvert halve år, [nu oftere]. Personalet kendte ikke til fejlen(e)




ID Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme**Fejlhåndtering**

- 8 Maskinen til scanning af min ryg var ude af drift. Virkelig dårligt
- 13 Ingen fejl. Uoplyst
- 23 Der blev ikke ringet tilbage i to tilfælde, hvor jeg ventede ved telefonen hele begge dage. Det var den samme person, der skulle ringe begge gange. Godt
- 27 Der var en blodprøve som var blevet glemt. (De havde glemt at tage den). Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 28 Sekretæren i modtagelsen glemte at give besked videre, om at jeg var kommet. Jeg tror, det var derfor, jeg måtte vente så længe på at blive kaldt ind. Da jeg meldte mig hos sekretæren ved ankomsten til afdelingen, bekræftede hun over for mig, at det var noteret, at jeg var kommet. Virkelig godt
- 29 Det var under scanningen, at jeg oplevede fejl, som jeg også har skrevet. Uoplyst
- 31 Telefonisk kontakt til sygeplejerske. Man fik besked på at prøve at tage ekstra []medicin. Da jeg klager over bivirkninger, får jeg "bare" beskeden: "Det må mange leve med resten af deres tid". Faktisk havde jeg slet ikke dette behov. Mine mange problemer har vist sig at skyldes, det var vidst en kronisk [lidelse]. Godt
- 40 At man fik forskellige ting at vide af forskellige personer. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 43 Blev flyttet til et andet sygehus! Og [personalet] afsluttede min sag. Men det var en anden person, som havde bedt om overflytning. Godt

ID Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg**Fejlhåndtering**

- 7 Da jeg var blevet MR-scannet, fik jeg trods flere henvendelser ikke svar på scanningen. Jeg bad om, at en læge skulle ringe mig op, men det skete ikke. Derefter henvendte jeg mig til min læge, men kunne ikke træffe ham. Man sagde hos lægen, at der var skrevet til mig, men jeg har endnu ikke fået svar og har først kunne få en tid [i december 2013]. Jeg forventede, at sygehuset færdiginformerede mig og fulgte behandlingen til dørs. Jeg er ikke meget klogere end den dag, jeg blev sendt derned, i hvert fald ikke med hensyn til mine smerter []. Jeg har dog fået en tid til [efteråret 2014]. Er der ikke noget om, at man skal have en diagnose indenfor en måned? Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 11 Var ikke blevet informeret om, at [prøven] var sammen med en anden patient også. Grænseoverskridende når man ikke var forberedt på det overhovedet. Uoplyst
- 15 Jeg blev lovet at en samtale ved en diætist ville blive bestilt til mig. Denne aftale måtte min egen læge sidenhen sørge for på min opfordring. Personalet kendte ikke til fejlen(e)
- 21 Det lykkedes ikke at gennemføre en undersøgelse (kikkert) af tarmen, så jeg måtte undersøge Dårligt

ges endnu engang. Men kun fordi jeg selv bad om det.

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 22 | Havde ikke sat sig ind i, hvad mit problem egentlig var! | Dårligt |
|  | 35 | Tekniske problemer i forbindelse med aflæsning af kapselskopi. | Godt |
|  | 37 | Jeg fik flere gange at vide, at det var nødvendigt at operere mig, selvom der var mulighed for medicinsk behandling. | Godt |

Diagnostisk Center

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 3 | Ja, er der nogen som er utilfredse, så send dem til Uganda. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - SDU Lungeklinikken | Samlet indtryk |
| 1 | God. | Godt |
| 2 | 100 procent og behagelig! | Virkelig godt |
| 4 | Mine besøg på ambulatoriet skyldtes ufrivilligt væggtab, hvilket indebar besøg på flere forskellige afdelinger for at finde en mulig årsag. Grundigheden i de forskellige undersøgelser gav en vis tryghed, da jeg følte, at intet unormalt var overset. | Virkelig godt |
| 6 | Jeg har kun roser til andet sygehus (Silkeborg). Hurtig behandling, ingen ventetid. | Godt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk | Samlet indtryk |
| 1 | Har aldrig oplevet noget lignende. Blev ikke hørt af lægen. Det, han hørte, fik ubetydelig/ingen kommentar. Blev grinet af, gjort nar ad og følte, at fordi jeg er kvinde, er jeg ikke ret meget værd. En særdeles ubehagelig oplevelse som gjorde, at jeg særdeles rystet og til dels grædende kørte hjem. Jeg må sige, at hjemturen på 45 minutter var særdeles lang. | Godt |
| 2 | Nej, kun at de er søde og lytter. | Godt |
| 3 | Kom ind til en læge, [som var svær at forstå], og forstod derfor ikke meget af undersøgelsen. | Godt |
| 6 | Ny hver gang, og cirka hver anden har læst journalen inden. | Dårligt |
| 13 | Kun godt. | Godt |
| 14 | Synes, denne undersøgelse er spild af tid, enten skal den være generel for min mening om afdelingen. Jeg er jo på afdelingen i akutte situationer og til samtaler, og der er der så absolut forskel på servicen på afdelingen. | Dårligt |
| 18 | Jeg har følt mig taget godt hånd om. | Virkelig godt |
| 22 | Der går for lang tid fra første samtale til den næste. | Dårligt |
| 24 | Havde intet at klage over. | Virkelig godt |
| 25 | Ingen problemer. | Godt |
| 28 | Jeg har fortsat synkebesvær og ved ikke, hvem der nu skal hjælpe mig. Det er afsluttet! ØV! Men er sat i behandling med medicin [] via egen læge. | Godt |
| 29 | Kommer i ambulatoriet hver femte til sjette måned og oplever (med undtagelse af allerførste besøg i december 2010) altid nærværende og kompetent personale. Det sætter jeg stor pris på. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg synes, at ventetiden inden første besøg var for lang. Min sygdom forværredes betydeligt på den måned. | Godt |
| 35 | Udmærket! | Godt |
| 37 | Jeg er meget ked af, at der ikke bliver taget højde for, at jeg arbejder om natten og gerne vil komme til undersøgelser/samtaler om eftermiddagen. Desuden er det meget generende, at jeg må tage fri, og derefter laver man min tid om. Igen, gerne til en tid om formiddagen. | Godt |
| 39 | Kun at Silkeborg og især NN og NN er to utroligt dygtige, søde, skønne piger. Står altid klar. | Godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 41 | Jeg blev overrasket over omfanget af bivirkningerne fra methotrexat, som jo så blot på anden måde ødelægger ens velbefindende! | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Jeg kommer tit i huset og har tit svært ved at koordinere undersøgelser, så de kan finde sted samme dag. | Virkelig godt |
| ✎ 45 | For patient med [diagnose] og dermed bevægelsesindskrænkning er der lang afstand mellem ambulatorium og blodprøvetagning. | Godt |
| ✎ 46 | Rigtigt godt med en telefonlinie til en sygeplejerske mellem behandlingerne. Det giver tryk og sikkerhed og klarer mange spørgsmål. | Godt |
| ✎ 48 | Jeg synes, en del af mine besøg kunne erstattes af telekommunikation. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | For lang ventetid ved sidste besøg. | Virkelig godt |
| ✎ 53 | Nej. | Godt |
| ✎ 55 | Jeg skal til kontrol ved både læge og sygeplejersker. Det kan jeg ikke komme samme dag, og vi har jo alle et job at passe. Så det skuffer mig. | Godt |
| ✎ 56 | Jeg tror ikke, jeg har mødt den samme læge to gang i den tid, jeg er kommet i afdelingen. Min fornemmelse er, at jeg er oppe på mindst 10 forskellige. Nye læger, der hver gang skal sætte sig ind i min sag. Jeg har forsøgt at ønske en fast læge, når jeg skulle have en ny tid og har da også fået en tid ved denne for så at få brev inden næste besøg om, at aftalen må ændres. Jeg har mere end hver anden gang fået skriftlig besked om, at tider skal ændres. | Dårligt |
| ✎ 60 | Jeg synes, at I behandler patienten ordentligt. For mit vedkommende har jeg aldrig haft det bedre, siden jeg kom under jeres region og afdelingen. | Godt |
| ✎ 62 | Jeg talte kun med lægen, dette var yderst tilfredsstillende. | Uoplyst |
| ✎ 63 | I skal sørge for, at der bliver skiltet med, når noget bliver flyttet. | Godt |
| ✎ 75 | Har kun topkarakterer til hele forløbet, hvis ikke det var pga. lægen (NN), som jeg blev undersøgt af [flere] gange talte direkte ned til mig og mente, at jeg overdrev symptomer. Jeg var rasende og meget tæt på at forlade undersøgelsen på grund af dette. Ellers har jeg absolut kun roser til alt og alle i forløbet. Virkelig professionelt. | Virkelig godt |
| ✎ 78 | Jeg føler mig omgivet af flinke og kompetente mennesker, og er overbevist om, at de gør det bedst mulige for mig. | Virkelig godt |
| ✎ 81 | Tidligere dårligt (f.eks. afdeling på andet sygehus), men nu kører det fint med samarbejdet. | Godt |
| ✎ 84 | Tilfreds patient. | Virkelig godt |
| ✎ 85 | Forskellige opfattelser af min gig? | Godt |
| ✎ 90 | Henvielse fra en afdeling til en anden var ikke korrekt, og jeg måtte selv guide sygeplejersken i forhold til, hvem jeg skulle henvises til. | Dårligt |
| ✎ 98 | Virkeligt godt at første og andet besøg var ved samme læge, så denne var bekendt med forløbet. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Praksisdiætistordningen | Samlet indtryk |
| ✎ 3 | Vældig tilfreds. | Godt |
| ✎ 5 | Ja, jeg synes, det er rigtig godt. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Altid venligt personale trods stort arbejdspress. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Vores kontaktperson var ikke særlig lyttende, afbrød utrolig meget. Det var som om, at hun var mættet af alle de 'dårlige undskyldninger' hun har hørt gennem tiden. Så vi nåede ikke rigtig frem til pointen/spørgsmålet, inden hun havde overtaget med et svar. | Godt |

| | | |
|--|---|-----------------------|
| 14 | Mange af foregående spørgsmål ikke relevante for at gå til diætist. Men man kan ikke svare "irrelevant" ret mange steder. Om forløbet: Dejligt, at perioden kunne strækkes ved at lave længere intervaller mellem besøg. Det virkede for mig. | Virkelig godt |
| 15 | Jeg synes, jeg har fået en fin behandling. Der var nogle frivillige, som viste mig videre. Det virkede perfekt. Parkeringsmulighederne kunne godt være bedre. Jeg mangler opfølgning på forløbet. | Uoplyst |
| 16 | Mine undersøgelser hver gang var gode. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg har nu været hos [] diætist i "anden by" to gange og har intet brugbart fået med derfra. Vi har på intet tidspunkt snakket om ændringer i min nuværende kost, og når jeg har spurgt, har jeg bare fået at vide, at det er svært at svare på. | Virkelig dårligt |
| 21 | Jeg søgte hjælp hos diætist, da jeg pga. PCO har svært ved at blive gravid. Jeg blev dog skuffet, da diætisten ikke lod til at vide særlig meget om PCO eller PCO-venlig kost. Hun skal selvfølgelig følge anbefalingerne fra Sundhedsstyrelsen, men jeg synes der mangler fleksibilitet i forhold til, at mange af de gængse kostråd bestemt ikke er passende til en PCO-patient. Derfor var det meget begrænset, hvad jeg kunne bruge rådene til. Det er ærgerligt, at det ikke er muligt at vejlede mere individuelt, hvor man tilpasser kostråd til den enkeltes behov. | Dårligt |
| 24 | Denne gang var den meget dårlig. En [] læge, som ikke undersøgte mig ordentligt. | Godt |
| 25 | Jeg har fået en rigtig god behandling på [andet sygehus] af alle, jeg har været i kontakt med, og skylder dem en stor tak. | Virkelig godt |
| 28 | Der kom andre personale ind og stillede spørgsmål fire-fem gange, medens jeg var til undersøgelse, her tabte behandleren tråden.. | Godt |
| 32 | Gammeldags metoder med breve til mig om ændring af tid. Det kunne optimeres med mail eller sms-service og være pengebesparende. | Godt |
| 33 | De lyttede fint, men rettede sig ikke ind efter det. Der var kun én måde at gøre det på, og den måtte jeg så modtage. | Godt |
| 39 | Nej. | Virkelig godt |
| 41 | Fik en super behandling de to gange, jeg var der. De råd jeg fik, fulgte jeg og fik senere af min læge at vide, at mit blodsukker nu igen var ok. Dette var takket være de råd, jeg fik. | Virkelig godt |
| 44 | Jeg er en normalvægtig pige med [en sygdom], som [er opmærksom på min kost]. Jeg synes, det virkede mærkeligt at blive foreslået at spise [søde sager] til mellemmåltid. | Godt |
| ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | | Samlet indtryk |
| 2 | Nu var jeg til mange forskellige undersøgelser, så så mange forskellige læger/sygeplejersker. Men havde en forløbskoordinator, og hun var alle tiders. Var nem at snakke med og god til at berolige mig. | Godt |
| 4 | Savnede, at det blev tydeliggjort, at undersøgelsen var meget ubehageligt. Var dette gjort, ville jeg havde valgt noget lokalt bedøvende i halsen. | Godt |
| 5 | Hurtigt og effektivt. | Godt |
| 10 | Jeg får en samtale om forløbet om en uge. | Godt |
| 13 | Har kun truffet én læge siden operationen. Er henvis til egen læge, mangler nogle svar. | Godt |
| ID Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet | | Samlet indtryk |
| 4 | Læge og sygeplejerske gav sig rigtig god tid til at forklare resultatet af min undersøgelse. Der blev lyttet og svaret på mine mange spørgsmål. | Godt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk | | Samlet indtryk |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| 4 | Min undersøgelse består i et årligt kontrolbesøg, som vurderer min aktuelle tilstand. | Uoplyst |
| 5 | Alt særdeles ok. | Godt |
| 8 | Husk på at det drejede sig om en []undersøgelse, så der var ganske simpelt ikke meget snak! | Virkelig godt |
| 10 | Personalet har en god humor og et godt humør, trods travlhed. | Virkelig godt |
| 15 | Han vidste intet om mit tidligere forløb, og da det var mere end to år siden, kunne han ikke slå det op. Efterfølgende har jeg modtaget et brev med oplysningerne. | Virkelig dårligt |
| 21 | [Den første gang]: Ultralydsscanning. [Seks dage efter]: Røntgenundersøgelse. [To dage derefter]: CT scanning. Kunne det ikke have være ordnet samme dag? | Godt |
| 23 | Bliver regelmæssigt vaccineret mod hvepsestik, så det er efterhånden rene rutinebesøg. | Godt |
| 26 | MEGET ubehagelig/uprofessionel læge NN. Tænker på, hvad han kan forvolde af skade over for mere autoritetstro (ældre) patienter! | Godt |
| 33 | Har vist været omkring det meste, men vil da godt lige konstatere, at jeg synes, det er uheldigt, man trækker et udredningsforløb i langdrag, når der nu er så mange ting, der ikke stemmer undervejs, specielt taget i betragtning, at det kunne konstateres med en [hurtig] test. Denne test kunne fint være lavet [] tidligere. Også ret ubehageligt efterfølgende at kunne konstatere, at jeg blev sendt hjem med besked om, at jeg ikke fejlede noget, der ikke ville gå over af sig selv [], når jeg nu her bagefter ved, at der blev lavet en test, der klart og entydigt viste, at det ikke forholdt sig sådan. Det har i hvert fald for mig vist, at det ikke er et sted, jeg skal hen igen, det har jeg mit liv og helbred for kært til. | Virkelig dårligt |
| 39 | Nej. | Godt |
| ID | Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt | Samlet indtryk |
| 5 | Har ingen klager. Synes, sygehuset tog sig rigtig godt af mig fra første undersøgelse under indlæggelsen og den efterfølgende kontrol. | Godt |
| 9 | Jeg er af den slags mennesker, der ikke bryder sig om dybgående behandlingsmåder. | Godt |
| ID | Kommentarer - Klinik for Hjerterflimmer | Samlet indtryk |
| 4 | Det var ligesom at ligge i et venteværelse. Jeg lå der i tre dage. Udskiftning af medpatienter, fire stk. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Klinik for Blodfortynding | Samlet indtryk |
| 4 | Der blev stillet nogle konkrete og ikke mindst uddybende spørgsmål om kost, motion mm. Rigtig godt :-). | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Skopiafsnit | Samlet indtryk |
| 1 | Ved første undersøgelse synes jeg at lægen, som undersøgte mig, var lidt hårdhændet. | Virkelig godt |
| 5 | Undersøgelsen gik fint, men av hvor gjorde det ondt. | Godt |
| 8 | Det var tredje gang, jeg fik lavet en koloskopi, og første gang var det virkelig smertefuldt. | Godt |
| 10 | Kontrolundersøgelse for [kræftsygdom] hver tredje år efter operation i 2002. Fremtidig kontrol efter fem år. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 1 | Jeg har været rigtig glad for min kontaktperson. Så meget, at jeg ikke skiftede sygehus, selvom jeg boede i en periode i anden by. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Det var kun en vaccine, jeg skulle have, så mange af spørgsmålene er ikke aktuelle for mig, men I får spørgeskemaet besvaret alligevel. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Nej. | Godt |
| ✎ 8 | Der var på svardagen fire timers ventetid fra undersøgelsen var færdig til samtalen med lægen. Der var kun kaffe og te at få. Det burde ikke være nødvendigt at spørge efter vand, ej heller at vi der sad og ventede selv skulle opsøge viden om ventetid. Vi var blevet lovet at få en samtale før middag, men [det var eftermiddag], før jeg kom til samtale. | Godt |
| ✎ 10 | Blev indlagt med ambulance. Hele forløbet var ok. | Godt |
| ✎ 12 | Det er ikke ok, at vente i mere end en time på at få lavet en enkelt test. De runde forbindelser der blevet klistret på kroppen blev også skiftet, da de måske var fra en gammel pakke, og det var årsagen til, at der ingen forbindelse var. Meget amatøragtigt. | Dårligt |
| ✎ 15 | Generelt positiv. | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Jeg fik at vide, det så godt ud, så kan man kun være glad. | Virkelig godt |
| ✎ 28 | Ja. Kan sygehuse i Region Midt ikke tale sammen, da jeg har været på [mange] sygehuse til samme undersøgelse og med samme resultat. | Dårligt |
| ✎ 34 | Jeg ville måske gerne have haft en lidt hurtigere tilbagemelding på resultaterne. Men sådan er det vel altid. Evt. en besked med hjem om, hvornår jeg ville få svar, men jeg kunne naturligvis selv have spurgt. Det har samlet set været et meget tilfredsstillende forløb. Eneste forbedring, jeg kunne komme på, vil være elektronisk booking af tid, men jeg ved godt, at det ikke nødvendigvis er "bare lige". | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Sygeplejerskerne opdagede ingenting og tog mig ikke så seriøst. Læge tværtimod opdagede noget. | Virkelig godt |
| ✎ 42 | Meget professionelt og hurtigt! | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Alt har/er perfekt i forbindelse med min kontakt og undersøgelser på afdelingen. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hjerteklinikken SDU | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Jeg følte mig tryk, og havde en god oplevelse, selvom det var på grund af sygdom, jeg var der. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Divergerende udtalelser fra lægen med hensyn til sværhedsgraden af min "hjertesygdom". Først var det særdeles alvorligt, men endte med to piller, og så måtte man leve med resten. Jeg udbad mig en "second opinion" fra Skejby, hvilket endte op i ballonudvidelse med stent. | Uoplyst |
| ✎ 2 | Divergerende udtalelser fra lægen. Konklusion uklar. Fra alvorlig syg til "to piller". Resten må de leve med! | Uoplyst |
| ✎ 3 | Blev henvist til diætist, men ikke hørt noget endnu. | Godt |
| ✎ 5 | Jeg havde en oplevelse af, at det var en meget kompetent person, som undersøgte mig, både på det faglige og menneskelige plan. Ligeledes samme indtryk af læge NN, som informerede mig efterfølgende. Jeg var faktisk lidt stolt af vores sundhedsvæsen. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk | Samlet indtryk |
| ✎ 13 | Synes, det er mega ringe, at lægen er meget svær at forstå []. | Virkelig dårligt |
| ✎ 20 | Jeg blev brændt på min fod. | Godt |
| ✎ 22 | Jeg har flere gange oplevet, at jeg ikke har fået brevsvaret på blodprøver som aftalt. | Godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| 25 | Afdelingen fik ny læge NN. Nummer et var virkelig god. Nummer to havde ikke sat sig ind i min journal. Dårlig information. | Godt |
| 29 | Det er spørgsmålet om blod- og urinprøver, hvor de korrekte rapporter IKKE var indrapporteret efter [nogle] dage, hvilket skulle være sket stort set fra dag til dag. | Godt |
| 30 | Ingen uddybende kommentarer ud over at det var et kontrolbesøg i en lang (livsvarig) række af kontrolbesøg. | Godt |
| 32 | Det er en overfladisk måde, man bliver mødt på, og lægerne virker ikke interesserede i at hjælpe. | Dårligt |
| 36 | Der har været en enkelt svips, hvor der blev bestilt forkert blodprøve (urinprøve). | Virkelig godt |
| 41 | En enkelt gang problemer med bestilling af blodprøver. | Godt |
| 44 | Talte kun med en ansat, derfor kan det ikke vurderes. | Godt |
| 52 | Det er ønskeligt, at lægen også lytter til mig og sygeplejersken. | Dårligt |
| 53 | Har oplevet, at jeg, efter at jeg var til samtale på sygehuset i Aarhus vedrørende operation og havde fået taget blodprøver der, var nødt til at skynde mig at køre retur til Silkeborg Sygehus, fordi de også skulle bruge blodprøver den dag... Havde da været mere hensigtsmæssigt, at Silkeborg gik ind og kiggede på de prøver, der var taget i Aarhus, og skulle de eventuelt bruge flere prøver, kunne de jo have bestilt dem, så de kunne være blevet taget i Aarhus, når de var i gang med at stikke i mig. | Dårligt |
| 54 | Læge og sygeplejerske ikke enige. | Godt |
| 56 | Sygeplejerske NN, som jeg var inde hos, er/var yderst kompetent :-) | Virkelig godt |
| 58 | Scanning fra Silkeborg var ikke indgået til afdelingen. Læge var vanskelig at forstå, kunne have haft brug for evt. en sygeplejerske/social- og sundhedshjælper med til samtalen. | Godt |
| 59 | Jeg har oplevet et meget kompetent og imødekomende personale hele vejen igennem. | Virkelig godt |
| 61 | Sygeplejersken snakker jeg meget bedre med end lægen og får mere at vide. | Godt |
| 67 | Alt forløb efter hensigten, tak. | Virkelig godt |
| 69 | Der skal mange "gode oplevelser til", før jeg føler mig tryk i det her forløb. | Godt |
| 76 | Føler ikke, at jeg er ordentlig udredt angående min [] binyresvigt. Da jeg blev indlagt for halvandet år siden, fik jeg kun taget blodprøver og [] med det samme, at det var mit astmamedicin, der var skyld i det. Prøvede andet astmamedicin i en måned, og gik tilbage til det normale igen. | Virkelig dårligt |
| 78 | Nej. | Godt |
| 79 | Angående kontaktperson: Jeg havde kun et besøg, så kontaktperson over et forløb var ikke aktuelt. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg blev blandt andet henvist til en anden specialist på et andet sygehus under et graviditetsforløb i forbindelse med min kroniske sygdom og "kom tilbage" til min oprindelige læge, da jeg var færdig med forløbet hos specialisten. Det fungerede rigtig godt og gnidningsløst. | Virkelig godt |
| 3 | Jeg er 100 procent tilfreds. Alle er meget søde. | Virkelig godt |
| 6 | Er skuffet over, at læge NN ikke overholdte de aftaler, som vi havde lavet til vores samtale nogle måneder før undersøgelsen. Min sygdom har jeg svært ved "bare at leve med". Regnede ikke med, at læge NN vil opgive det så nemt. Jeg har ikke engang fået en diagnose. Det, synes jeg, er utrolig ringe. | Dårligt |
| 7 | Lider af angst, hvilket gjorde det noget mere besværligt for personalet og mig. | Godt |





| | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 8 | Blev sendt hjem igen. | Godt |
| ✎ 9 | Ja, syntes det er surt at skifte læge. Har gjort det tre gange i træk nu. | Godt |
| ✎ 16 | Jeg kan ikke forvente en bedre behandling, end den jeg har fået. | Virkelig godt |
| ✎ 18 | Samarbejder fint med Gigtambulatoriet. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Lægen har skimmet mine papirer og ikke mere. | Godt |
| ✎ 21 | Jeg følte mig tryk i behandlingsforløbet. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Jeg har svært ved at forstå, når jeg har en del smerter efter endt medicinsk behandling og skal til ny undersøgelse, at jeg så skal vente fire måneder for at komme til den nye undersøgelse i en anden afdeling. | Godt |
| ✎ 23 | NN har været fantastisk. | Godt |
| ✎ 30 | Nej. | Godt |
| ✎ 31 | Som nævnt: Første del af mit forløb omfattende bugspytkirtlen har været til UG, men forstoppelsesproblematikken har taget tid og krævet mange henvendelser fra mig. | Godt |
| ✎ 34 | Savner den person, der kunne give sammenhæng mellem de forskellige afdeling (Starter med en afdeling, bliver sendt videre til scanning. Der findes prolaps i ryggen, men der er ingen sammenhæng som f.eks. Kan det, jeg har ondt i maven, have sammenhæng med den dårlige ryg?) | Virkelig godt |
| ✎ 36 | Undersøgelsen skulle vare fem-syv minutter, men jeg havde sagt nej til medicin, fordi de fleste ifølge pjecen klarer sig uden. Endte efter første forsøg med at få svælgbedøvelse, men det hjalp ikke meget. Jeg havde mange reflekser, og undersøgelsen tog cirka tyve minutter, hvor jeg til sidst blev [] | Dårligt |
| ✎ 44 | For lidt information om sygdom/relateret til andre. Mere information og hjælp til medicin (bivirkninger fortalt af andre patienter eksempelvis). | Godt |

ID Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg

Samlet indtryk

| | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 1 | Selv om undersøgelsen er ret ubehagelig, blev det faktisk en behagelig oplevelse pga. det høje informationsniveau før, under og efter undersøgelsen og deres omsorg. Jeg var helt tryk. | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Nej. | Godt |
| ✎ 3 | Troede også at maven skulle undersøges. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Jeg forventede, at når jeg var sendt til Silkeborg Sygehus, ville man færdigbehandle mig der i stedet for bare at sende en besked til min læge. Jeg ved ikke, om man har fundet ud af, hvorfra mine smerter stammer. Jeg skal stadig tage smertestillende tabletter hver aften for at kunne sove. | Godt |
| ✎ 8 | Ikke nogen fast kontaktperson. Har mere eller mindre mødt/talt med alle læger, men det er ok for mig. | Godt |
| ✎ 9 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Overordentligt venligt og kompetent personale, alle. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Var tilfreds med undersøgelsesforløbet. | Godt |
| ✎ 19 | En positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Helt igennem en positiv og god oplevelse af undersøgelsen. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Jeg kom med et problem, men fik det ikke løst. Døjer stadig med problemet. | Virkelig dårligt |
| ✎ 24 | Jeg var henvist fra Lungeambulatoriet, men det var først, da jeg selv tog telefonisk kontakt, at | Virkelig godt |

man opdagede, at der i journalen stod, at jeg skulle indkaldes til en samtale med Lungeambulatoriet. Fejlen kan også ligge hos lungeambulatoriet.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 25 | Blev sendt videre til Aarhus. | Godt |
|  | 26 | STOR ROS til personalet. Venligt og fagligt dygtigt. Jeg føler STOR TRYGHED ved at NN samler trådene i mit undersøgelsesforløb. | Virkelig godt |
|  | 33 | Jeg ville godt have haft mere information om udrensningen til tarmundersøgelsen. Det var en slem omgang. Havde jeg været alene, ved jeg ikke, om jeg havde klaret det. | Virkelig godt |
|  | 39 | Mine tidligere svar er afhængige af, at den læge, der ved gastroskopi skulle føre kameranlangen gennem strubehovedet ned i spiserøret, ikke havde prøvet det før, så det var ikke så behageligt. Men det er helt ok, al begyndelse er jo svær. | Godt |
























Diagnostisk Center

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

| ID | Kommentarer - Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Havde materialer i forvejen. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - SDU Lungeklinikken | Samlet indtryk |
| 1 | Nej. | Godt |
| 4 | Informationerne før, under og efter undersøgelserne var fuldt ud tilfredsstillende og forståelige. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk | Samlet indtryk |
| 4 | Nej. | Godt |
| 9 | Informationsmateriale til kommunale sagsbehandlere om diagnose, symptomer og behandling/bivirkninger (almindelige) kunne være en god støtte i kontakten til kommune/arbejdsgiver og lignende! | Godt |
| 12 | Nej. | Godt |
| 13 | Kun godt. | Godt |
| 21 | Føler ikke, at jeg er blevet ordentligt informeret om min sygdom. | Godt |
| 24 | Der var svar på alt, hvad jeg havde brug for i givne tidsrum. | Virkelig godt |
| 29 | Har ikke modtaget skriftlig information om min sygdom af ambulatoriet. Men ok, nettet har svarene. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg blev lovet en opringning ca. en uge inden i behandlingen med binyrebarkhormon, for at høre om det hjalp på musklerne. Opringningen udeblev, så jeg manglede så information ang. Nedtrapningen. Måtte selv ringe angående dette. | Godt |
| 34 | Mangelfuld, misvisende. | Godt |
| 38 | Tilfredsstillende. | Godt |
| 50 | I må ligge inde med et væld af links til gode råd og foreninger... | Dårligt |
| 57 | Kunne godt tænke mig, der kom information til mig uden, jeg selv skulle spørge ind til, hvad jeg fejler. | Godt |
| 60 | I kunne måske godt lægge nogle pjecer om de forskellige sygdomme, som afdelingen har, sådan at de andre patienter kan hjælpe de andre. | Godt |
| 62 | Hvis der med kontaktperson menes lægen, var alt tilfredsstillende. | Uoplyst |
| 68 | At tage stilling til en medicin og dens virkning og også bivirkninger er svært på stedet. Tillige kan man have brug for yderligere information for at afdække medicinens eventuelle bivirkninger, og hvilke konsekvenser, det kan have. Dette er der som regel ikke tid til i konsultationen, og derfor er man selv er nødt til at finde og efterfølgende vurdere, hvad det kan indebære for en. Her kommer tillige ind, at der flere gange for mig har været brug for at snakke med pårørende om dette for at blive afklaret selv, og for at de pårørende kender til situationen, inden der tages stilling til medicinen. | Godt |
| 83 | Fik intet informationsmateriale. Ingen information om sygdommen. Fik tilbudt en sprøjte, uden at der var stillet en diagnose. Spurgte om bivirkninger. Svar: Det kan godt brænde lidt! | Virkelig dårligt |
| 85 | Hvis man skulle have haft informationsmateriale, har jeg intet fået. Min egen læge siger, at | Godt |

hun ikke har modtaget noget om mit sygdomsforløb.

| ID | Kommentarer - Praksisdiætistordningen | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 2 | Mere materiale vedrørende kost ønskelig. | Godt |
| 5 | Jeg tror ikke, det kan blive bedre. | Virkelig godt |
| 11 | Ikke relevant! | Godt |
| 13 | Ikke så meget skriftligt materiale, men det vi fik var godt og havde nok heller ikke brug for så meget mere. | Godt |
| 16 | Det var godt. | Virkelig godt |
| 17 | Har intet fået med, udover en lap papir hvor der stod: "Undgå slik og kage, ros dig selv!". | Virkelig dårligt |
| 21 | Der henvises til min tidligere kommentar om manglende individuel information. | Dårligt |
| 23 | Der var intet materiale om PCO. | Godt |
| 26 | Synes ikke, at diætisten havde nogen særlig stor viden overhovedet. Hun vidste kun lige præcis det, der var at vide om [sygdom] og ikke, hvad det kan medfølge af problemer. Alt i alt kunne hun kun fortælle mig, at det, jeg gør, er rigtigt, men det får jeg det jo ikke bedre af. Samtalen tog ti minutter. | Dårligt |
| 35 | Det var jo ikke aktuelt, da det jo er diætisten, som sidder på andet sygehus. | Uoplyst |
| 41 | De pjecer jeg fik udleveret kigger jeg stadig i. | Virkelig godt |
| 44 | Jeg var henvist fra min læge, så det var nok nærmere her, jeg skulle få information om min sygdom, men jeg savnede, at diætisten måtte sige noget om den nyeste forskning og ikke kun vejlede ud fra gamle kostråd. | Godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 2 | Det var rigtig dejligt at have en forløbskoordinator. | Godt |
| 3 | Jeg har ikke modtaget informationsmateriale. Jeg har fået et referat af besøget, og det var fint. | Godt |
| 5 | Manglende information inden, men ok under forløb. | Godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk | Samlet indtryk |
| 5 | Ok. | Godt |
| 8 | Det er næsten for meget papir til en forholdsvis røntgenundersøgelse. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg havde ikke brug for meget information. Var selv godt orienteret. Men man møder ikke personalet før og efter sit besøg. | Godt |
| 15 | Informationerne var direkte misvisende, og efterfølgende har jeg modtaget et brev, hvor lægen oplyser, at [jeg måske fejler noget]. | Virkelig dårligt |
| 17 | Har ikke fået tilbudt nogle. | Godt |
| 19 | Ville gerne have set "lungerne" fra MR- eller CT-scanning. | Godt |
| 26 | Godt materiale, hvis bare læge NN havde sagt det, der stod! | Godt |
| 27 | Jeg syntes, at ventetiden var for lang mellem scanning og samtaler. [Flere] måneder efter at have ringet to gange efter svar, fik jeg et brev. | Godt |
| 29 | Var ikke klar over, jeg havde fået [noget] opereret ind, før [andet] skulle ud. Kan også være, de har, men at jeg ikke var "klar". | Virkelig godt |

| | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 34 | Min sygdom har ikke bedret sig. Personale ok plus. | Virkelig godt |
|  | 49 | Har fået besked hos min læge. | Godt |
| ID | | Kommentarer - Klinik for Blodfortynding | Samlet indtryk |
|  | 2 | Kort og præcis og tilstrækkeligt. Kompetent personale. | Godt |
| ID | | Kommentarer - Kirurgisk Skopiafsnit | Samlet indtryk |
|  | 4 | Manglende information om mulighed for anden medicin. | Godt |
|  | 5 | Ikke noget at klage over. | Godt |
| ID | | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |
|  | 1 | Jeg fik konstateret [sygdom] og var rigtig bange, da jeg ikke vidste, hvad det indebar. Læge NN og sygeplejersken gav mig al den information, jeg havde brug for og en bog om sygdommen, som jeg har været rigtig glad for. Kun ros fra mig, er slet ikke bange mere :-). | Virkelig godt |
| ID | | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | Samlet indtryk |
|  | 4 | Blev orienteret af egen læge. | Godt |
|  | 5 | Ved en læge var det elendigt og uforståeligt. Oplevede at det ikke kun var [forståelsesmæssige vanskeligheder], men også manglende respekt for mig som patient. | Godt |
|  | 7 | I det skriftlige materiale, der blev tilsendt, var der beskrevet, hvad der skulle ske, og det havde fint hold i virkeligheden. | Godt |
|  | 11 | Lægen lyttede! | Virkelig godt |
|  | 12 | Har kun fået mundtlig information. | Dårligt |
|  | 28 | Nej, man sender bare aben videre til næste sygehus. | Dårligt |
|  | 38 | [] Ingen samtale under undersøgelsen eller efter behandling. | Godt |
|  | 39 | Har kun fået mundtlig information af lægen. | Virkelig godt |
|  | 43 | Alt Perfekt!!! | Virkelig godt |
| ID | | Kommentarer - Hjerteklinikken SDU | Samlet indtryk |
|  | 2 | Øvrig personale var venlige, informative og effektive. | Uoplyst |
|  | 3 | Har læst det, og ok, men ikke nyt for mig. | Godt |
|  | 5 | Jeg havde en fornemmelse af, at der var tid til mig, og det vurderer jeg som meget betydningsfuldt lige i denne afdelingen. | Virkelig godt |
| ID | | Kommentarer - Endokrinologisk | Samlet indtryk |
|  | 14 | Er sommetider desorienteret efter besøg, men finder ud af det senere. | Godt |
|  | 25 | Anden læge NN var ikke særlig god. | Godt |
|  | 31 | Nej. | Godt |
|  | 32 | Informationsmaterialet før blodprøverne var fin, derefter var der så godt som ingen information overhovedet. | Dårligt |
|  | 37 | Kunne være godt, hvis man fik på skrift, hvad man skal/kan/må. Man bliver let forvirret med alle de informationer, man får på en gang. | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| 41 | Forskellige problemer omkring diabeteskolen gjorde, at jeg til sidst droppede deltagelse. | Godt |
| 43 | Er/har været ansat i systemet selv, derfor er min viden god. | Godt |
| 53 | Jeg har stadigvæk ikke styr på, hvad min sygdom gør ved min krop. Jeg er blevet opereret uden egentlig at vide, om der EVT. var andre muligheder, og ude at vide, hvorfor operation var det rigtige valg. Den viden jeg forsøger at få om min sygdom, får jeg ved hjælp fra en facebook-gruppe, hvor der sidder andre i samme situation, som virkelig har styr på tingene, og faktisk virker mere kompetente end de læger, der BURDE vide bedre. | Dårligt |
| 54 | Lægen var sur. | Godt |
| 59 | Jeg har fået svar på alle mine spørgsmål. | Virkelig godt |
| 67 | Der var ikke nogen problemer for mig. | Virkelig godt |
| 69 | Har fået en pjece om stofskifteforeningen, men ingen information om min sygdom. Det har jeg selv måttet finde andre steder. | Godt |
| 76 | Har ikke fået forklaret noget, kun [hvad jeg fejler, og hvilken behandling jeg skal have]. Når jeg har spurgt ind til sygdommen angående, hvordan jeg oplever den og angående bivirkninger, har jeg fået at vide, at det har ikke noget at gøre med sygdommen. Det, jeg ved, har jeg fundet på internettet fra andre sygehuse/sundhed.dk/[], og når jeg snakker om det bliver jeg afvist: Har ikke noget at gøre med min sygdom. | Virkelig dårligt |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | Samlet indtryk |
| 8 | Ingenting, rutineundersøgelse. | Godt |
| 9 | Har ikke fået svar på de prøver, jeg skulle aflevere efter undersøgelsen, men "intet nyt er godt nyt". Er det ikke det, man siger? | Godt |
| 11 | Jeg kunne bruge en folder eller mundtlig overlevering omkring den nyeste forskning og ideer, der er til afprøvning. | Virkelig godt |
| 21 | Jeg har det fint med mine informationer. | Virkelig godt |
| 22 | Nej, det har været godt. | Godt |
| 23 | Jeg har haft den samme person gennem hele forløbet. Har kunnet ringe, når jeg havde brug for det. | Godt |
| 24 | Kunne godt have brugt en mere samlet pakke med information vedrørende min sygdom, det har været lidt løbende og følte lidt tilfældigt med nogle af de informationer, jeg har fået. F.eks. muligheden for vederlagsfri fysioterapi, den fik jeg flere år efter diagnosen, hvor det klart ville have været godt at vide fra starten, at det er en mulighed. | Virkelig godt |
| 25 | GODT med SKRIFTLIG information inden undersøgelsen, så er man ikke så nervøs. | Godt |
| 26 | Efter undersøgelse ville jeg gerne have noget konkret at gå ud fra. [] Læge, der ikke sagde/forklarede som ham, jeg plejer at gå hos. Men lægen var meget sød. | Virkelig godt |
| 31 | Kronisk [tilstand]. Ingen skriftlig information. | Godt |
| 35 | Der er ikke fundet ud af, hvad jeg fejler. | Godt |
| 36 | Pjecen, jeg fik inden, forklarede fint undersøgelsen, MEN jeg mener, at afsnittet/informationen om bedøvelse/beroligende medicin er misvisende. Efter mine oplevelser tror jeg ikke på, at "de fleste klarer undersøgelsen uden nogen form for medicin". Har talt med mange siden. Alle har haft problemer med at gennemgå den uden. | Dårligt |
| 37 | Måske har jeg glemt det... Men hvad man kan forvente, at løbe ind i fremover af symptomer kunne være rart [at få at vide], men sikkert ikke helt let... | Virkelig godt |
| 41 | Det er mange år siden, at jeg har fået noget information om min sygdom! Ved ikke, om der ikke | Godt |






















er kommet nyt!?





















| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | Samlet indtryk |
|------|---|----------------|
| ✎ 1 | Det høje informationsniveau gjorde, at jeg var fint orienteret inden yderligere information ved fremmøde. Det var rart og gjorde mig tryk. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Jeg ville gerne have haft et direkte telefonnummer. Det har jeg efterfølgende, efter nogen søgen, fundet på sygehusets hjemmeside. | Godt |
| ✎ 7 | Lægen i Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme var yderst kompetent. Det var først, da jeg blev videresendt til MR-scanning, det gik galt. Jeg hørte ligesom ikke til en bestemt afdeling. Hvis jeg ringede til den ene afdeling, blev jeg henvist til en anden - og omvendt. | Godt |
| ✎ 8 | Ingen/sparsom information om, hvad man kunne gøre ved den leverpåvirkning, jeg fik pga. noget medicin. | Godt |
| ✎ 9 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Har ikke fået skriftligt papir angående behandlingen? | Godt |
| ✎ 26 | De medicinske fagudtryk blev forklaret i "menneskesprog". Meget flot. Det giver stor tillid, det har man brug for, når man er syg! | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Jeg har ikke fået svar på den Polyp, der blev fjernet. | Godt |
| ✎ 33 | Jeg fik en god information af lægen. Da undersøgelsen var overstået, blev der taget hånd om mig. | Virkelig godt |

Diagnostisk Center

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











| ID | Kommentarer - Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Det har været et vældigt godt forløb. | Virkelig godt |
| 3 | Min kone kaldte 112 [om aftenen]. Cirka 10 minutter efter kom ambulancen med to falcckredde-re og to læger. De gik straks i bilen med hurtig behandling. Da vi kom på M1, stod der fire og tog imod. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - SDU Lungeklinikken | Samlet indtryk |
| 1 | Fin behandling. | Godt |
| 4 | Hele undersøgelsesforløbet har været yderst tilfredsstillende. Ventetiden mellem de forskellige undersøgelser var minimale og svarene kom hurtigt. Det betyder, at tiden med utryghed og spekulationer, som naturligt opstår efter en undersøgelse, bliver kort. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk | Samlet indtryk |
| 1 | Har en særdeles sød og rar kontaktsygeplejerske. Har været hos mange andre læger, som var søde, rare, forstående og til at tale med. | Godt |
| 22 | Føler mig mere som et nummer i systemet i stedet for en patient. | Dårligt |
| 24 | Alt var, som det skulle være. | Virkelig godt |
| 25 | Jeg har til alle tider følt mig tryk og tilfreds med behandlingen. | Godt |
| 27 | Jeg havde fået fotograferet min hofte, den var lidt slidt, fik tilbudt operation. Jeg har ikke klar fornemmelse af, at det er hoften, der er problemet. Der er mange andre diagnoser, der passer til mine symptomer. Det skal man scannes for, og det blev jeg ikke. Jeg har ikke fået udredt mit problem. Det er ret frustrerende. | Uoplyst |
| 28 | Har fået [en diagnose] og skal have medicin mod det via egen læge. Har fortsat [problemer], men lægerne kan ikke hjælpe mig. De kan ikke gøre noget, siger de!? Egen læge skal?! | Godt |
| 41 | Stor ros til sygeplejerske NN fra andet sygehus for hendes store kompetence og viden om gigt. Hun er altid tålmodig, lyttende og opfølgende på de problemer og spørgsmål, man har! | Virkelig godt |
| 46 | Godt med en kontaktsygeplejerske som kan klare det meste hen ad vejen imellem besøgene. | Godt |
| 47 | Første gang var det læge NN, som virkelig hjalp. De andre gange var det en [] læge, som ikke anede, hvad hun skulle og tilkaldte en [anden] læge, som gav blokade, som ikke hjalp. Tredje gang var en [] sød læge, som ikke mente, at en ny blokade ville hjælpe. | Godt |
| 48 | Som patient med kronisk sygdom kunne man godt differentiere lidt mellem hvilke patienter, der kan besvare database hjemmefra og så sætte [besøgstallet] ned. Det vil også spare res-sourcer. | Virkelig godt |
| 54 | Jeg synes ikke, jeg er blevet klogere. | Dårligt |
| 82 | Går stadigvæk til kontrol hver tredje måned. | Godt |
| 86 | Det kunne være dejligt, at det var samme læge, man havde hver gang, man var indkaldt. | Uoplyst |
| 96 | Jeg har haft brug for at få en akut tid i ambulatoriet pga. voldsomme smerter og hævede led. Men der har ikke været tider inden efter et par dage, hvilket jeg finder MEGET utilfredsstillen-de. | Uoplyst |

| ID Kommentarer - Praksisdiætistordningen | | Samlet indtryk |
|---|---|-----------------------|
|  | 5 Kan kun rose personalet. | Virkelig godt |
|  | 16 Det er meget fint. | Virkelig godt |
|  | 31 Vi kunne godt tænke os, at der er max to forskellige læger involveret i sagen, da det hver gang er anstrengende at skulle fortælle forfra hele tiden. | Godt |
|  | 39 Nej. | Virkelig godt |
|  | 44 Jeg gik nok nærmest derfra mere forvirret, end da jeg kom. Har fået noget at vide her, noget af lægen og noget tredje af læge NN. | Godt |
| ID Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet | | Samlet indtryk |
|  | 2 Jeg har fået taget [forskellige prøver] mellem ambulatoriebesøgene. Det har virket tilfredsstillende. MÅSKE har jeg følt, at mit lægehus ikke er så meget med i undersøgelsesresultaterne. Men måske den forklaring er, at undersøgelserne ikke har vist så store negative resultater! | Virkelig godt |
|  | 3 Der var ikke lavet aftale mellem kommune og afdeling. Ved efterfølgende henvendelse til begge steder, henviste de til hinanden vedrørende aftaler (det drejer sig om tidspunkt for injektioner). | Godt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk | | Samlet indtryk |
|  | 4 Jeg er orienteret om, at jeg helst ikke må få lungebetændelse, og at jeg, hvis der er optræk til det, hurtigst muligt skal få sat antibiotikabehandling i gang. | Uoplyst |
|  | 5 Alt ok. | Godt |
|  | 10 Jeg synes, jeg føler en vis tryghed, når der følges op så forholdsvis tit. | Virkelig godt |
|  | 14 Ventetiden kunne godt forkortes! | Godt |
|  | 24 Meget tilfreds med det hele. | Virkelig godt |
|  | 36 Jeg ryger ikke. Ingen alkohol. [] | Godt |
|  | 39 Nej. | Godt |
|  | 40 Mit besøg gjaldt kun mundtlig information om en CT-scanning samme dag. | Godt |
| ID Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt | | Samlet indtryk |
|  | 1 Efter [nogle] besøg skete der endelig noget. Nu går det rigtigt godt. Har nu indtryk af, efter gentagende klager og brystmerter, at der endelig er sket noget. | Virkelig godt |
|  | 4 En overordentlig høflig og god service har præget hele hændelsesforløbet efter min blodprop. | Virkelig godt |
|  | 9 Jeg har frygtet mine lægebesøg førhen. Jeg er i dag langt mere fortrolig hermed, for I er så dygtige. Stor hjælp. | Godt |
| ID Kommentarer - Klinik for Blodfortynding | | Samlet indtryk |
|  | 2 Mine besøg kunne "måske" være koordineret lidt bedre, så jeg derved ikke skulle af sted så ofte. Men da jeg påtalte det, blev det også ændret. | Godt |
|  | 3 Med det samme, man træder ind på andet sygehus, er der en god og venlig atmosfære. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Kirurgisk Skopiafsnit | | Samlet indtryk |
|  | 5 Jeg var utryk [i] ventetiden efter et indgreb, og indtil man får besked. Lidt nervøs er man vel ALTID. | Godt |

| | | | |
|---|---|--|-----------------------|
|  | 6 | Ved mit første besøg [for nogle år siden] fik jeg at vide, at alt var fint. Da jeg for et par måneder siden kiggede på min "journal"/side på sundhed.dk, stod der en diagnose: "Godartet tumor"!! Blev meget bekymret, da det er det, jeg går til kontrol med. Der var blevet fjernet en polyp, som jeg IKKE vidste noget om. Dette var meget utrygt/bekymrende. | Godt |
| ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Selvom jeg har haft rygende travlt og ikke har kunnet komme til nogle aftaler, har I været rigtig forstående og rigtig hjælpsomme. | Virkelig godt |
|  | 2 | Dårlig oplevelse: [] Jeg have en tid til samtale med læge NN og fik hurtigt to gode oplysninger, men der var ikke tid til, at jeg kunne spørge ind til resultatet. Det virkede, som om lægen ikke havde tid og gerne ville af med mig hurtigst muligt. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | | Samlet indtryk |
|  | 5 | Er tilbudt []genoptræning, hvilket jeg glæder mig til. Og der vil jeg jo kunne få den sidste viden af fagpersoner. Der er jo altid noget, der kan gøres bedre! | Godt |
|  | 11 | Alt fungerede. | Virkelig godt |
|  | 12 | Andet besøg var [nogle uger] efter det første. Der var ikke blevet skrevet journal, så lægen startede med at sige, at [lægen] ingen journal havde at forholde sig til. Der var dog lavet andre målinger, som han kunne vurdere på. Lægen, NN, var kompetent og imødekommende. | Dårligt |
|  | 17 | Man kan godt give hurtigere svar tilbage. Der var tre ugers ventetid. | Godt |
|  | 21 | Kunne ønske mig en afsluttende "udredningsamtale". | Godt |
|  | 29 | Første gang en læge, der var lidt svært at forstå. Men grundig undersøgelse. Anden gang læge NN. Tredje gang igen læge NN og virkelig god dialog. | Virkelig godt |
|  | 35 | Er altid blevet behandlet ordentligt i ambulatoriet. | Godt |
|  | 39 | Jeg har de to gange, jeg har været til kontrol selv skullet rykke for indkaldelsen. Jeg ville gerne, hvis den bare kom efter de aftalte seks måneder. | Virkelig godt |
|  | 44 | Det var en standardundersøgelse, der foretages hvert andet år, hvor det bare konstateres, at alt er i orden. | Godt |
| ID | Kommentarer - Hjerteklinikken SDU | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Den oplevelse, jeg havde, mens jeg blev opereret, var fantastisk. Giver en ro og alle de informationer, jeg fik under operationen, og lægen, der gjorde det, stod stille og rolig [], mens han stod og rodede i mit hjerte, der kan da kun give ro og tryghed. Fantastisk. | Virkelig godt |
|  | 2 | Jeg udbad mig en "second opinion" fra andet sygehus. De har foretaget [indgreb] samt ændret medicinering radikalt. | Uoplyst |
|  | 3 | Alkohols indflydelse på hjerterytme (flimmer) fik jeg ikke, men forventer det på Hjerteflimmer-skolen. | Godt |
|  | 5 | Måske er jeg positiv. Jeg var igennem et noget ukompliceret forløb, men var alligevel "bange" for at få et svar, som fik betydning for mit liv. Derfor synes jeg, modtagelsen dette sted er yderst betydningsfuld. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Endokrinologisk | | Samlet indtryk |
|  | 6 | Har været utrolig godt tilfreds. De havde god tid til at fortælle, hvad der skulle ske, og var søde og rare. Ingen stress, kun positivt. | Godt |
|  | 10 | Altid klar med gode råd per telefon, hvis man er i tvivl om noget. | Virkelig godt |
|  | 14 | Der opstår tvivlsspørgsmål angående behandling. | Godt |
|  | 19 | Jeg har flere gange været henvist til diætist af min sygeplejerske i diabetesambulatoriet, men | Virkelig godt |

hver gang er jeg gået fra diætisten uden at få ny viden med mig hjem, og jeg har også oplevet, at samtalen ikke kom til at handle om det, jeg havde fået oplyst. Det er ærgerligt, at diætisten, når jeg kommer for at lære om kulhydratstælling, fortæller mig, at jeg (set i bakspejlet) kunne have undgået lavt blodsukker, hvis jeg havde spist franskbrød i stedet for rugbrød. Kendt viden og spild af tid. Jeg synes ikke, diætisten sætter sig ind i, hvilken viden patienten/jeg har brug for. Min viden om kostens indflydelse på min diabetes har jeg fra min dygtige diabetessygeplejerske og andre diabetikere samt diverse skriftlige pjecer m.m.

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 27 | Har jeg spørgsmål, er de rigtig søde til at hjælpe mig. (Foregår pr. tlf. og mail). | Godt |
| ✎ 31 | Nej. | Godt |
| ✎ 32 | Har været i gentagende kontakt med egen læge, som forsøger at hjælpe mig videre til evt. andet sygehus for at få udredt mit behandlingsforløb ordentligt. | Dårligt |
| ✎ 43 | Ryger ikke. Drikker to genstande på 14 dage. | Godt |
| ✎ 52 | Det var ønskeligt, at der kun er åbent i EKA (blodprøvetagningen) for folk, der er på arbejdsmarkedet, den første halve til hele time. I dag er 95 procent af dem, der er der, når afdelingen åbner kl. 07.30, pensionister, der alligevel skal skynde sig hjem til morgenavisen, og min arbejdsgiver må vente, til jeg er færdig. | Dårligt |
| ✎ 53 | Jeg føler ikke, at jeg har nogen, jeg kan spørge, da jeg bare skal få taget blodprøver i ambulatoriet og så får brevsvaret. Har sjældent talt med den samme læge NN, det er konstant forskellige, der giver svar på mine prøver, og bliver ALDRIG spurgt om, hvordan JEG egentlig har det... Og en ting er da, hvad tallene siger, men hvordan har personen det egentlig? Vi er jo alle forskellige og syntes derfor, at det ville være på sin plads at medicinere ud fra den enkelte person i stedet for, at man gør det ud for en ramme med tal, der skal bestemme, hvad normal værdierne er. Føler ikke stofskiftesygdom tages alvorlige, tror mange læger synes, at sukkersyge er mere spændende at beskæftige sig med, så os med stofskiftesygdom skal bare igennem systemet hurtigst muligt. | Dårligt |
| ✎ 54 | Nej. | Godt |
| ✎ 55 | Er blevet scannet og fået oplyst, at jeg havde begyndende tilkalkning og derfor skulle spise D-vitamin og kalk og scannes igen efter [nogle] år. | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Jeg har altid fornemmelsen af, at man har tid til at besvare spørgsmål opstået mellem besøg i ambulatoriet. | Virkelig godt |
| ✎ 67 | Jeg er ikke-ryger. | Virkelig godt |
| ✎ 69 | Jeg synes, man skal gøre mere ud af at informere inden og være på forkant med behandlingsforløbet. | Godt |
| ✎ 75 | Da jeg først har svaret nu, var det fordi, jeg først var til den sidste aftale [i midten af december], og ville først svare derefter. Det var en god aftale, hvor jeg fik besked på det, jeg spurgte efter. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Det er ikke aktuelt for mig at tale med egen læge om min sygdom, eftersom det udelukkende er ambulatoriet, der tager sig af dette. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Det er lidt svært for mig at svare ja til kostens betydning for mig, fordi jeg tror den har større betydning end ambulatoriet/lægen umiddelbart. | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Jeg er blevet godt behandlet af sygeplejersker og lægen, som udførte undersøgelsen. Men lægen som jeg havde samtale med et stykke tid efter, og som skulle fortælle mig om resultatet, er jeg dybt utilfreds med. Jeg står lidt på bar bund nu. | Dårligt |
| ✎ 7 | Kunne godt tænke mig at få indkaldelsen til blodprøver på brev/papir, så man ikke selv skal huske på [det om eksempelvis] tre måneder. Når man lider af angst, får man ikke fanget alle informationer. | Godt |
| ✎ 8 | Lovet en ny indkaldelse. Venter stadig. | Godt |

| | | | |
|---|---|---|-----------------------|
|  | 15 | Jeg har været til samtale hos lægen på hospitalet [og] to gange hos sygeplejerske. Selve kikkertundersøgelsen foregik på betryggende vis. | Virkelig godt |
|  | 17 | Har ikke rørt alkohol i fire år. Holdt med at ryge for 12 år siden. | Godt |
|  | 19 | Har ikke sendt klage eller gået videre med mine lidelser, men mere eller mindre accepteret, at der ikke er nogen hjælp at hente. | Uoplyst |
|  | 22 | Der har været en læge, som jeg ikke var/er tryk ved. Det sagde jeg stille og roligt. Vi fik en snak om det og har haft en anden læge siden, som fungerer super godt (det er NN, hun er rigtig god). | Godt |
|  | 25 | Nej. | Godt |
|  | 29 | Det gik fint med afføringen fra omlægning, af midler, men jeg har problemer igen nu. | Uoplyst |
|  | 37 | Synes til tider, at der virker til at være for lidt tid. Og så er det måske lidt nemmere, hvis lægen spørger lidt ind til ens sygdom/symptomer, så man ikke lige overser eller glemmer noget. | Virkelig godt |
|  | 38 | Det var først, da jeg kom over til jer, jeg fik stillet en diagnose og kunne komme i behandling. Efter et sygdomsforløb på to år. Så jeg har stor tillid til jer, og kan komme i kontakt med jer, hvis der er behov. Det er trygt. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | | Samlet indtryk |
|  | 1 | Andet sygehus er et positivt tilvalg for mig og er mit valg af hospital fremover. Hospitalet er gennemsyret af en kultur med patienten i fokus, et meget imødekomende og kompetent personale. Så selvom mit forløb bød på mange undersøgelser og endte positivt, har jeg hele forløbet følt mig fuldstændig tryk pga. alles imødekommenhed og det hurtigt og velplanlagte forløb. | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg er endnu ikke afsluttet i ambulatoriet. | Godt |
|  | 26 | NN har sørget for, at supplerende undersøgelser/behandlinger, både på andet sygehus og Aarhus, er sket hurtigt. Fantastisk. Godt samarbejde personalet indbyrdes. | Virkelig godt |
|  | 40 | Hele mit behandlingsforløb var til UG!! Har kun mødt meget venligt personale, følte mig tryk i absolut gode hænder, venlig atmosfære. Jeg er meget tilfreds og taknemlig, og har kun godt at sige om sygehuset. | Virkelig godt |

Diagnostisk Center

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

| ID | Kommentarer - Telemedicinsk Lunge-Ambulatorium | Samlet indtryk |
|----|---|-----------------------|
| 3 | Savner en stue, hvor vi kan spise. Kan man ikke finde en sponsor med små poser til trækposer. Da jeg fik besøg af børnebørn, brugte jeg en pose fra Jyske Bank. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - SDU Lungeklinikken | Samlet indtryk |
| 3 | Jeg synes, at det er stærke personer, der er ansat og meget empatiske. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 4 | Hvis jeg skal nævne noget negativt, er det parkeringsforholdene. Men har man først fundet en parkeringsplads og er kommet inden for hoveddøren, er der ikke meget at klage over. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| | ID Kommentarer - Reumatologisk | Samlet indtryk |
| 1 | Kunne godt ønske, at det var den samme læge hver gang, så man ikke så tit møder nye ansigter og igen skal til at forklare. [Kontaktperson] | Godt |
| 2 | Jeg er kommet der i lang tid. Har ikke noget at klage over. Alt virker godt ved mig og synes, at jeg bliver godt modtaget. Kun en ting, jeg vil gerne tale med en diætist om mad. | Godt |
| 5 | Personalet er altid venligt og imødekommende. [Relationer til personale] | Godt |
| 6 | Snak med respekt til patienten og tænk over, at det er vores liv, som det handler om, og ikke en bil der er gået i stykker. [Relationer til personale] | Dårligt |
| 7 | Dejligt med hurtig proces mellem blodprøver og undersøgelse. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 8 | Jeg har ikke lagt mærke til rengøringen. [Fysiske rammer] | Godt |
| 9 | Kæmpe ros til ambulatoriets sygeplejersker, super kompetente og hjælpsomme! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 11 | Fra lægen sendte en henvisning, til jeg fik en indkaldelse gik der 14 dage, SUPER GODT. Fra jeg fik skriftlig indkaldelse, og til jeg skulle møde i ambulatoriet gik der 54 UGER, SUPER DÅRLIGT. Jeg skal altså forsøge over et år i forvejen at sige, at jeg har brug for en undersøgelse :-(. [Ventetid] | Godt |
| 13 | God behandling hele vejen igennem. | Godt |
| 16 | For lang ventetid hos lægen. Hørte sjældent fra Reumatologisk Afdelingen og kun talt med sygeplejerske, som lovede tid hos lægen næste gang :-(. [Ventetid] | Dårligt |
| 18 | Jeg mener, at det ville være en fordel, hvis det var den samme sygeplejerske/læge, man var tilknyttet og ikke en ny person hver gang, man kommer der. [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 19 | Jeg har oplevet stor forståelse, når jeg har kontaktet ambulatoriet pr. telefon. De har altid gjort, hvad de kunne for at finde en hurtig tid, hvis det var nødvendigt. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 21 | Sygeplejerne er søde og hjælpsomme, lægerne alt for travle. | Godt |

| | [Relationer til personale] | |
|------|---|---------------|
| ✎ 23 | Vi får altid en god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Har intet at klage over. | Virkelig godt |
| ✎ 25 | Endnu engang vil jeg understrege, at jeg føler mig virkelig godt behandlet. | Godt |
| ✎ 29 | Fortsæt med det gode arbejde! | Virkelig godt |
| ✎ 30 | Ansæt nogle sekretærer, der er smilende og imødekommende. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 33 | Jeg omtaler Reumatologisk Ambulatorium i Silkeborg i rosede vendinger til min familie, venner og bekendte. Jeg synes, at I er gode, det skal I vide. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Et par ansatte mere, tak. De der er, forekommer for TRAVLE! [Pleje] | Godt |
| ✎ 35 | Gode til at svare mere spørgsmål. | Godt |
| ✎ 36 | Der skulle oplyses problemer med at komme ind, der hvor de oplyser indgang, når man er i kontrol. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 48 | Det er en fremragende kontaktperson. NN fortjener stor ros :-) [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Jeg synes ikke, at det er tilfredsstillende, at man så ofte flytter afdelingen! Er glad for at komme til den samme sygeplejerske hver gang. Det ville være skønt, hvis man også kom til den samme læge hver gang. [Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Der er for meget hovsa. | Dårligt |
| ✎ 52 | Jeg synes, at min kontrol godt kunne have gjort dette pr. telefon. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| ✎ 54 | Der var ikke altid koldt vand og saft. Det er vigtigt, når man har sukkersyge. [Pleje] | Dårligt |
| ✎ 55 | Oplys om eventuel ventetid ved forsinkelse ved fremmøde. Koordinere med lægerne udefra så undersøgelse og tjek kan ske samtidig. Jeg skal til tjek ved lægen en dag og til tjek ved en sygeplejerske fjorten dage senere. Så er der i min verden ikke taget hensyn til rejsetid. [Ventetid] | Godt |
| ✎ 61 | Jeg var godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 64 | Det var super godt det hele. Tak. | Virkelig godt |
| ✎ 65 | Jeg ville gerne, at man kunne sende en mail om en ny tid, eller at sygehuset kunne sende mail om ny tid eller andet. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 66 | Jeg synes, meget er blevet bedre, siden jeg startede i ambulatoriet. Jeg er glad for, at det er en sygeplejerske, jeg taler med. Hun giver sig tid og er mere grundig og mere orienteret end de lægekontakter, jeg har haft. Det er forvirrende, at de flytter lokaler hele tiden. [Fysiske rammer, Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 67 | Ved informations/orienterende møde med sygeplejerske påpegede jeg fysiske problemer pga. sygdommen. Hun indhentede lægelig vurdering, og efter [kort tid] var jeg under behandling. Det var virkelig godt. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 69 | Har flere gange haft brug for akut behandling pga. smerter i led og har altid fået en akut tid/behandling ret hurtig derefter. Det synes jeg er rart! [Ventetid] | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| 75 | Professionelt helt igennem. Mødet med NN var ikke tilfredsstillende. Hun kan selvfølgelig have haft to dårlige dage? (Tvivler!!). [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 76 | Mere overskuelig information, når man ankommer (registrering, venteværelse). [Kommunikation og information] | Godt |
| 79 | Personalet er nogle søde og rare personer, der ved, hvad de laver. Og det, de laver, er de gode til. De er virkelig professionelle. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 81 | Kompetente læger som lytter, og som man kan spørge, hvis man er i tvivl om noget (måske lidt for mange forskellige). [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 83 | Jeg ville ønske, at lægen ville nedværdige sig til at oplyse mig om, hvad hun ser, og hvad der kan gøres ved det. Det er ikke nok at tilbyde sprøjter og piller, når der ikke engang er stillet en [] diagnose. Det er jo ikke vitaminpiller, der bliver delt ud. Jeg ved kun fra NETTET, at det er vigtigt at holde en diæt. Er begge gange blevet overhørt, når jeg har nævnt noget (kan ikke strække min ene arm). Men da der ikke kunne stilles en diagnose, blev det overhørt. Mine blodprøver er normale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| 85 | Der er blevet taget hånd om mig og gjort meget for at finde ud af, hvad jeg fejlede. Meget positivt. | Godt |
| 88 | Jeg tror ikke, at ambulatoriet kunne have gjort noget bedre. Jeg tror mere, at man skal se på omkostningerne i administrationsenheden, herunder hvad dokumentation og kontrol koster. Mine oplevelser i ambulatoriet er til UG. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 94 | Der kunne ønskes den samme læge hver gang, man kommer, og ikke fem forskellige. [Kontaktperson] | Godt |
| 96 | Jeg synes, at der er for mange [] læger, som ikke har erfaring nok til at kunne vejlede og styre behandlingen optimalt. Jeg synes, at lægerne skal være bedre forberedte, når man møder op, så de kender ens sygehistorie. Jeg synes ikke, at der er en gennemgående læge, som man møder, men mange forskellige. En ny hver gang! Det er som at starte næsten forfra hver gang. Jeg har dog oplevet en meget dygtig og kompetent læge NN, som man kunne mærke, der havde virkelig styr på tingene og sygdommene. Tror han hedder NN. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Uoplyst |
| 97 | Man skal komme hos samme læge, som man blev undersøgt ved under det første besøg. Ikke lægeskift hver gang, man kommer til kontrol!! [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 98 | Meget positivt indtryk. Da jeg endelig blev henvist til ambulatoriet, gik alt meget hurtigt. Havde forventet ventetid på indkaldelse. Kvindelig læge virkede MEGET kompetent og imødekommende, og at det var den samme læge ved besøg var rigtigt godt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Praksisdietetistordningen | Samlet indtryk |
| 4 | De havde for eksempel ingen vægt til at måle fedtprocent. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 7 | Jeg kunne godt ønske mig, at der var mere indsigt i og fokus på den psykiske del af det at spise rigtigt. Jeg ved godt, at det er en diætist, som jeg har været hos, men det har bare meget stor betydning. Jeg havde lidt følelsen af, at det kom bag på diætisten, at jeg ikke bare kunne holde mig fra de usunde fødevarer og følge madplanen. | Godt |
| 8 | Ikke bo i en kælder. [Være] præcis i tid og konkrete udmeldinger til mig. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 9 | Ingen kommentarer. | Dårligt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| 12 | Jeg, som hustru/pårørende, har altid fået fyldestgørende samtale med personalet i samråd med min mand og altid pæne svar, når vi stillede kryptiske spørgsmål. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 14 | Det burde ikke bo i gamle, totalt nedslidte lokaler. Virkeligt trøstesløst. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 15 | Det var et hold venlige mennesker, som prøvede at gøre det, der var rigtigt for mig! | Uoplyst |
| 16 | Ambulatoriet skal være opmærksom på patienten. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg har været til diætist før, hvor det var VIRKELIGT brugbart. Denne gang har det været ren spild af tid. [Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| 18 | Kostvejledningen ikke for god. Opskrifter mangler. [Kommunikation og information] | Godt |
| 27 | Lave et decideret venterum, i stedet for at sidde på gangen og vente. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 29 | Jeg var MEGET bange for undersøgelsen. Jeg bryder mig ikke, om ikke at have selvkontrol, og det mener jeg ikke, at jeg kan have i en scanner. Men jeg blev modtaget af den søde og rolige personale [], der kunne skabe en del ro i mig, så jeg syntes, alt var orden. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 30 | Jeg har [i løbet af flere måneder] besøgt praksisdiætistordningen i Skanderborg en gang i denne periode, går der jævnlige på grund af sukkersyge og glutenallergi som følge af et kursus på Horsens Sygehus i diabetes. Jeg har kun rosende ord om mine besøg i Skanderborg. Dejligt personale, som har lært mig meget om min kost. Kun ros fra mig. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg synes, at venteværelset er noget sammenpresset med hensyn til alt for mange ting og store møbler. [Fysiske rammer] | Godt |
| 32 | Man håber, at de kikker efter, at man er kommet, da man ikke skal melde sig, det er også sket. | Godt |
| 34 | Hjælp til at vende tilbage til normal kost, så vægttabet bibeholdes. | Godt |
| 36 | Vores kontaktperson ved [afdelingen] har været utrolig sød, dygtig og støttende, hvilket betyder meget for os og vores søn. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 37 | Jeg synes, at hos diætisterne burde de have mere fokus på krydsallergikere, da det er svært at leve sundt som krydsallergiker. | Godt |
| 43 | Jeg har følt mig i trygge, kompetente og opmuntrede hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 44 | Gode ting: - Sødt personale. Forbedringer: - Vejlede i forhold til udgangspunkt. Alle har ikke brug for at få tingene at vide på samme niveau. - "Gammel" viden bruges i vejledninger. Nye undersøgelser viser andre ting. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
| 1 | Kompetent rådgivning. Hurtig behandling fra start til slut. God indlevelse og medmenneskelighed. | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | |
| 6 | Det var nogle helt fantastiske mennesker. Jeg var kun i kontakt med tre. To læger og en kontaktperson. Samme kontaktperson NN har hjulpet med at skaffe mig transport, da jeg før dag et blev nægtet dette fra regionen og min kommune []. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 8 | Vi har fået en fin behandling på Silkeborg Sygehus. Der er ikke lang ventetid. Vi havde svar på det hele på tre uger. [Ventetid] | Godt |
| 9 | Jeg var glad for undersøgelsen, men kunne have ønsket mig en samtale efter forløbet, da jeg stadigvæk slås med problemerne. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 10 | Alle var flinke og venlige. Jeg afventer et møde om ca. en uge. Her vil jeg få en gennemgang af undersøgelsesresultatet. [Relationer til personale] | Godt |
| 11 | Vi er yderst tilfredse med forløbet. Undersøgelserne var samme dag eller nogle dage senere, [flere] undersøgelser på en måned. Forløbet var godt tilrettelagt. Godt med kontaktperson. Der blev taget hånd om hele personen og ikke kun denne diagnose. Alle undersøgelser er der blevet fulgt op på. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 14 | Jeg fik en virkelig godt og rar oplysning, om det jeg var indkaldt til, af en meget venlig og rar læge samt en sygeplejerske, der var meget hjælpsom under hele besøget, og det skal du have mange tak for. Man føler sig godt oplyst og behandlet på Silkeborg Sygehus. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| ID | Kommentarer - Nyre-Ambulatoriet | Samlet indtryk |
| 1 | For langt mellem venteværelset og ambulatoriet. Kan kun tolkes som spild af lægers og sygeplejerskers tid. Det før så hyggelige venteværelse er nu trist og kedeligt, og ikke indrettet til patienten. [Fysiske rammer] | Godt |
| 2 | Ambulatoriet var som forventet godt. Modtagelsen og selve undersøgelsen foregik i et godt humør. Dette er væsentligt for MIG!!! [] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk | Samlet indtryk |
| 1 | Det er ikke hensigtsmæssigt, at det telefonnummer, der er skrevet med tidspunkt, som man skal ringe og få lavet tiden om ved, ikke er det korrekte tidspunkt! | Godt |
| 2 | Jeg er så GLAD for PEP-FLØJTEN, som jeg fik udleveret ved kontrolbesøg efter indlæggelse på Afdeling M3, Regionshospitalet i Silkeborg. | Godt |
| 3 | Jeg har været inde mange gange. Ønskeligt at der kunne afklares flere ting under ét besøg. Det er vanskeligt, når man arbejder langt fra Silkeborg. Utroligt vigtigt at man får en grundig forklaring omkring sin sygdom, og at lægen har læst på sagen inden den afsluttende samtale. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 4 | Så længe min sygdom er på standby og ikke i negativ udvikling, er jeg tilfreds med og tryk ved det årlige kontrolbesøg, og jeg ved, at jeg kan bede om hjælp, hvis jeg får det dårligere. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 5 | Alle læger/sygeplejersker var SÆRDELES VENLIGE. [Relationer til personale] | Godt |
| 6 | Jeg er "kom igen, igen" patient. I perioderne imellem mine besøg mangler jeg, at kunne skrive til NN. De tre måneder kan være lange, hvis der opstår tvivl. [Kommunikation og information] | Godt |
| 7 | Når jeg informerer om, at jeg ikke er hjemme mellem to datoer, skal de ikke sende bud lige netop der. Det er da spild af tid, og der kunne jo komme en anden i stedet for. Så var man også | Godt |

| | | |
|----|---|------------------|
| | fri for at høre, at man jo nok havde glemt at komme. | |
| 8 | Jeg synes, at Silkeborg Sygehus på alle måder er særdeles velfungerende. Det baserer jeg på adskillige besøg hos jer. | Virkelig godt |
| 9 | Måske noget bedre og mere spændende læsestof. [Fysiske rammer] | Godt |
| 11 | Jeg synes, at det nuværende undersøgelsesrum er alt for lille. Der er simpelt hen så lidt plads, at den ansatte dårligt nok kan komme forbi en. Da jeg startede for [flere] år siden var der plads nok, og siden er rummet blevet mindre og mindre. Man kan da ikke byde ansatte, at skulle arbejde en hel dag i et rum, der måske ikke er mere 2,5 meter bredt, og der skal være udstyr og køleskab til medicin. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 13 | Det er umuligt at få telefonisk kontakt til afdelingen og kontaktsygeplejerske. [Kommunikation og information] | Godt |
| 16 | Jeg fik en diagnose om en kronisk sygdom uden tydelig information om sygdommen, og hvordan jeg skal forholde mig til den. Lægesamtalen blev afsluttet på fem minutter. Jeg var eneste patient i venteværelse, så der var ikke travlhed. Gik efterfølgende til egen læge, da jeg følte mig meget utryk ved diagnosen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 18 | Det var ualmindeligt godt, specielt med enestue. | Godt |
| 22 | Det eneste jeg er frustreret over er, at man kun kan henvende sig telefonisk to gange om ugen indenfor begrænset tid, hvis tidspunktet I sender ud eller andet ikke passer. Jeg har over flere uger haft besvær med at ringe, det er virkelig dårligt. Ærgerligt, når det andet er i top. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 25 | Opmærksom med hensyn til patientens ventetid. [Ventetid] | Godt |
| 26 | Fyr den inkompetente, arrogante og skadelige læge NN!!! [Relationer til personale] | Godt |
| 29 | Søde sygeplejersker! [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 31 | Ville gerne have haft information om, hvordan jeg kom af med vand i lungerne. [Kommunikation og information] | Dårligt |
| 32 | De er meget nærværende og venlige. Man mærker, de ved, hvad de skal gøre for mig, når jeg kommer. De har tid til, at man ikke kan komme så hurtigt frem. De er der for en, mens man er der. [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 33 | Det ville nok være godt, hvis det faglige niveau blev hævet, eller man kom til den erkendelse, at hvis man ikke selv kunne finde frem til noget, så skal man inddrage andre, der har en større ekspertise. Tror ikke det var af ond vilje, at jeg blev behandlet på denne måde, men hold op hvor var det en frustrerende periode, hvor man gentagne gange kunne mærke, at det ikke var godt, men igen og igen ikke kunne komme i gennem med det, og ikke bare blev affejt med at det ser vi tit. Jeg tror nu, at det er sådan og sådan, men uden der kunne komme noget reelt på bordet om, hvorfor man troede det i præcis min situation. Er nu heldigvis kommet i behandling på et andet hospital, hvor der bliver lyttet til en, og hvor man får forklaret og vist, hvad man er nået frem til, og hvorfor. Der er ikke noget "det er nok det eller det". [Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| 35 | Lægerne har kun begrænset viden og interesse for patienter med KOL. Som min praktiserende læge siger, I er selv skyld i jeres situation. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 37 | Jeg blev henvist til lungeskole. Super godt. | Godt |
| 38 | FORBYD dog telefon i venteværelset. Det er ikke særlig spændende at sidde og høre på to eller flere samtaler på samme tid i ventetiden. | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | [Fysiske rammer] | |
| 42 | Telefontid til sygeplejerske i Lungeambulatoriet er ikke godt nok. For folk der skal på arbejde, er det umuligt at nå at ringe kun tirsdag til fredag kl. 7.45 - 8.30. Der skulle også gerne være en telefontid senere på dagen. [Kommunikation og information] | Godt |
| 45 | Har været meget tilfreds med forløbet. Fra dag et, da jeg fik at vide, at jeg skulle igennem den undersøgelse, gik der kort tid, hvad enten jeg skulle undersøges i Silkeborg, Herning eller Aarhus. | Virkelig godt |
| 46 | I var alle flinke og rare. | Godt |
| 47 | Jeg er ikke færdigbehandlet. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt | Samlet indtryk |
| 2 | Vi døjer med at finde rundt, men de er flinke til at hjælpe. [Fysiske rammer] | Godt |
| 3 | Nyt venteværelse. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 5 | Kunne godt have brugt en samtale med en læge NN ved udskrivelsen. Har det godt nu, men er lidt utryk (usikker) på min fremtid. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 6 | Kun mødt flinkt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale] | Godt |
| 9 | Jeg er tilfreds med jeres behandlingsmåde. Medicinering har virket fuldt ud godt. Jeg fik en vågekasse med hjem med grønt lys og har virket uden nogen fejludsving nu i et år. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ID | Kommentarer - Klinik for Hjerteflimmer | Samlet indtryk |
| 4 | Jeg har fået en super behandling på mine besøg på ambulatoriet på de forskellige besøg. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Klinik for Blodfortynding | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg er generelt meget tilfreds med ambulatoriet og personalet der. Har fået en "super" behandling. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 4 | Super god behandling, information og opfølgning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Kirurgisk Skopiafsnit | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg medbragte et udfyldt spørgeskema, der var fremsendt sammen med indkaldelsen. Efter flere forsøg på at aflevere denne til kontaktpersoner (læge), endte det med, at jeg tog den med hjem igen. Ingen var interesseret i skemaet. Hvilket vil sige at det var helt unødigt at bruge tid på at udfylde spørgeskemaet | Godt |
| 3 | Alt perfekt. | Virkelig godt |
| 4 | Sørg for smertestillende/kvalmestillende før, når jeg har så skidt inder udrensningsfasen. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 5 | Jeg kan kun sige, at jeg er blevet behandlet fint. Alle er jo SØDE. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 8 | [] Det gjorde virkelig ondt, så jeg mener, lægen kunne have foretaget undersøgelsen noget blidere! [Kvalitet i behandling] | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| 9 | Det var pænt og ryddeligt, så ordentligt ud. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 10 | Jeg føler stor tryghed. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |
| 1 | Jeg synes ikke, at der har været nogle problemer med mine besøg. Jeg har været rigtig glad for at komme, og er gået hjem med en god oplevelse (mine tal er blevet bedre :-)). Har følt mig rigtig tryk inde ved jer. Det har også været grunden til, at jeg ikke er skiftet til andet sygehus. Har haft følelsen af, at jeg har været rigtig syg, da jeg fik konstateret sygdommen pga. uvidenhed, men efter mine besøg hos jer føler jeg mig ikke syg mere. Kun positive ting fra min side. Læge NN og sygeplejerske NN er super søde :-) [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 5 | Bare en lille ting: Hvis man skal ændre tidspunktet for konsultationen, kan man ikke aftale ny tid over telefonen. Man får et brev fra sygehuset med ny tid, og hvis ikke man kan, skal man ringe igen. Det virker lidt tungt, at man ikke bare kan blive enige om en tid over telefonen. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg følte, at de havde god tid/gav sig god tid til mig, når jeg var inde til undersøgelsen/snakken efterfølgende! | Godt |
| 3 | Lægen kunne godt være [nemmere at forstå]. [Kommunikation og information] | Godt |
| 5 | Jeg synes som sagt, at ambulatoriet virkelig tog min klage og frustration alvorligt. Mange tak! Håber virkelig at vedkommende læge bliver flyttet, så NN ikke har patientkontakt. Før: 1. [Taler mere forståeligt]. 2. Lær om mødet med patienter. 3. Hav en positiv indstilling til patienter. 4. Kend arbejdsgangen. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 11 | Da jeg telefonerede med nye oplysninger, fik jeg en ny tid hos lægen. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 14 | Venteværelserne er jævnt kedelige. [Fysiske rammer] | Godt |
| 15 | Venteværelset er lille i forhold til, når der er meget ventetid. Mange ventende patienter og lidt plads i rummet. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 19 | De flytter ofte pga. ombygning. Det er svært at finde. | Godt |
| 20 | [] Læge, der forklarede alt godt []. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 22 | Lidt mere aktuelt læsestof i venteværelset. [Fysiske rammer] | Godt |
| 26 | Meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 28 | Man kunne godt informere om undersøgelsens resultat og eventuelt senere behandling, men man sender bare aben videre til næsten hospital uden beslutning om eventuel behandling. Sådan er det gået nu i otte år, og jeg bliver stadig dårligere. Er det pga. alder eller uvidenhed? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Dårligt |

| | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 30 | De var meget søde og venlige alle sammen. Tak for det. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 32 | Jeg synes om ambulatoriet. Det er meget godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Venteværelset er rigtig, rigtig kedeligt. Ikke noget, man kan læse i andet end brochurer om jagt/fiskeri. Fjernsynet kværner konstant. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 34 | Elektronisk booking af ny tid ville være et stort plus. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 | Topprofessionelt setup. Det giver stor tryghed i mit liv. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Indkaldelsen skete uden for normal arbejdstid, uden normalt, ekstra personale og i et venterum, da venteværelset var under modernisering. Jeg er således taknemmelig over, at det kunne gennemføres alligevel. [Fysiske rammer] | Godt |

ID Kommentarer - Hjerteklinikken SDU



















Samlet indtryk

| | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 1 | Jeg kan ikke se, at noget kunne være bedre. Jeg havde en rigtig god oplevelse, og har fortalt det vidt og bredt, og vil her gerne sige tak for hjælpen. Behandlingen har hjulpet mig meget. Hils og sig mange tak. Dejlig oplevelse. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Ville det være muligt at integrere Hjerteklinikken med hjerteflimmerrådgivning? | Godt |
| ✎ | 5 | Jeg ringede, idet der var noget, jeg var i tvivl om, og blev vel mødt og fik den viden, som jeg havde behov for. | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Endokrinologisk

Samlet indtryk

| | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 7 | Bedre information fra læge til patient. Information fra sygeplejerske er meget god. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ | 8 | For dårligt, at jeg ikke så et eneste menneske. Kunne ikke engang spørge, om jeg snart kom til, og så får man brev om, at man ikke mødte op. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 10 | Et bedre venteværelse. Man sidder på gangen. Det var bedre med et rum at vente i [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 12 | Ved første besøg i ambulatoriet var både læge NN, personen der foretog scanning [] og fysioterapeut til stede. Man havde sørget for, at scanningsundersøgelsen og blodprøvesvar var til stede ved første besøg, så der ikke spildtes tid. Jeg fik lov til at få vejledning af ergoterapeut og fysioterapeut med hensyn til ryggen efter brud. Det har hjulpet mig meget i hverdagen. God helhed. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Ambulatoriet fungerer godt på meget lidt plads. | Godt |
| ✎ | 19 | Min sygeplejerske NN forstår at indleve sig i min sygdomshistorie og blev ved med, at opfordre mig til at blive pumpebruger (på en pæn måde), hvilket har hjulpet mig meget, og givet mig forøget livskvalitet. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 20 | Personalerne var imødekommende :-). Stor ros til dem :-). [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 27 | Det er betryggende at være tilknyttet én sygeplejerske. Hun ved, hvordan det går med en, og man skal ikke først bruge tid på at opdatere behandleren om ens situation. [Pleje] | Godt |
| ✎ | 28 | Jeg var sammen med min [pårørende] inviteret til et todages kursus om kost, motion, sygdommen (diabetes). [Flere fagpersoner] deltog. | Godt |

| | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 32 | De kunne være mere imødekommende og bedre til, at informere patienterne om, hvad der skal ske, og lægerne kunne blive bedre til at tale sammen, og blive enige evt. behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Dårligt |
|  | 39 | Kunne lære (læger) at lytte mere til patienter (mig). Prøve anden behandling, når der findes flere andre muligheder. [Kvalitet i behandling] | Godt |
|  | 42 | Der er for lyd i mellem venteværelse og konsultation. Man kan høre alt, hvad der bliver sagt, når man sidder i venteværelset. [Fysiske rammer] | Godt |
|  | 43 | Jeg har på venteværelse/toilet i den gamle afdeling. Har ikke været i den nye, de er flyttet til. | Godt |
|  | 45 | Jeg [blev] forhåndsundersøgt på Silkeborg Regionshospital, og opereret på Viborg for <input type="checkbox"/> kræft. Derefter et andet sygehus for <input type="checkbox"/> kræft. Alle disse tre hospitaler blev jeg taget imod med et "velkommen". TAK, en sådan hilsen gør godt. Jeg kunne bruge mere tid til samtale med lægen og personale. | Godt |
|  | 47 | Det er godt, at ambulatoriet flytter/er flyttet i nye lokaler, så især venteværelsefaciliteterne kan forbedres. [Fysiske rammer] | Godt |
|  | 48 | Ros til min sygeplejerske NN, fantastisk. | Virkelig godt |
|  | 49 | Man kunne evt. vise sit sygesikringsbevis til scanner, så man vidste, at man var registreret, og man kunne få besked om tiden holdt. | Godt |
|  | 50 | Alt for mange forskellige læger, aldrig den samme. Det ville være dejligt, hvis man havde den samme læge. I de to til tre år, jeg har gået i ambulatoriet, har jeg næsten aldrig haft den samme. [Kontaktperson] | Godt |
|  | 52 | Det er ikke optimalt at ankomme til en oplyst gang uden nogen form for anmeldelse af ankomst og uden dagslys. [Fysiske rammer] | Dårligt |
|  | 53 | Syntes klart, der burde være et venteværelse og evt. mulighed for at se sekretæren, så man evt. kan henvende sig til hende, hvis man har spørgsmål, fx ved ventetid. [Fysiske rammer] | Dårligt |
|  | 54 | God og venlig behandling. [Kvalitet i behandling] | Godt |
|  | 57 | God opfølgning. | Virkelig godt |
|  | 58 | Jeg oplevede, at personalet var der for mig. Venterummet kunne godt friskes op med evt. bedre møbler og lidt farve på væggene. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
|  | 59 | Som patient er det meget betryggende, at hele forløbet "kører på skinner", og at alt følges op, uden at man selv skal presse på. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 62 | Venteværelset er meget kedeligt. Men hvad der lige skal til for at gøre det hyggeligt, er lidt svært at sige pga. udformningen af lokalet/gangen. Lidt blomster/fyrfadslys kan altid hjælpe lidt. Men det er ikke altafgørende, at der gøres noget. Ok som det er nu. [Fysiske rammer] | Godt |
|  | 63 | Når afdelingen flytter sted på sygehuset, skal der tages hensyn til, at handicappede (fortsat) kan finde p-plads nær indgangen. Der skal være tilstrækkelig antal handicappladser, ikke kun ved hovedindgangen. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  | 69 | <input type="checkbox"/> Den læge NN, jeg var ved, er helt sikkert grundig og dygtig og gjorde, hvad han kunne for at forklare mig tingene. Men jeg oplevede en stor sprogbarriere, som gjorde mig meget utryg. Jeg | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | synes selv, at jeg gjorde mig umage for at forstå. Jeg er ung og har god hørelse. Men tænker, at ældre mennesker meget vel kunne få samme problemer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | |
| 71 | Venteværelset er kedeligt og passer slet ikke sammen med resten af afdelingen. [Fysiske rammer] | Godt |
| 72 | Det fungerer jo, som det skal, og ellers har jeg ikke noget at klage over. | Virkelig godt |
| 74 | Udfylder udmærket mit behov. | Virkelig godt |
| 76 | Når man har været til samtale og skal have en tid, skal man stå ude på gangen, indtil der er en sygeplejerske, der ser en og vil give en ny tid. | Virkelig dårligt |
| 80 | Har ikke nogen ide om, at det kunne gøres bedre. Synes, at Ambulatoriet gør det ganske udmærket. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme | Samlet indtryk |
| 1 | Synest, at der mangler rengøring i hjørner og sprækker. Et generelt problem på Silkeborg Sygehus. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 3 | Jeg er generelt meget, meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 4 | Da min mor er [ældre], kan hun ikke huske forløbet i detaljer. | Uoplyst |
| 5 | Har altid fået en fremragende behandling og bliver taget seriøst, selvom jeg har en kronisk [sygdom, der har sit "helt eget liv" :-)]. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 6 | Måske man skulle have lidt flere toiletter på en mave-tarmafdeling. [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 7 | Lider som sagt af angst og reagerer nogen gange lidt "anderledes" på nogen ting. Kunne godt tænke mig, at der var et rum, ikke bare et forhæng, så det forblev lidt mere privat. Alle kan jo høre alt!! [Fysiske rammer] | Godt |
| 8 | Prøv at følge med tiden. | Godt |
| 9 | Farvestrålende billeder, både på gangene og især der, hvor man møder lægerne (mødelokaler eller hvad I kalder dem). [Fysiske rammer] | Godt |
| 12 | Hvis jeg skal sige noget negativt, er der for lang ventetid ved udtagelse af blodprøver. [Ventetid] | Virkelig godt |
| 22 | Alt i alt godt. | Godt |
| 25 | Gennem årene er mine besøg blevet bedre. Personalet er blevet meget bedre til at "møde" patienten med venlighed, åbenhed og interesse. "Man FØLER, at man er MIDPUNKT i afdelingen". [Relationer til personale] | Godt |
| 26 | Det er nogle utrolig søde og dygtige sygeplejersker, der er på afdelingen. Meget hjælpsomme og gode til at forklare det, der skal ske. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 29 | Jeg har været meget tilfreds med at være hos jer fra først til sidst. [] Jeg er på nuværende tidspunkt lige er kommet hjem fra et ophold []. [] Jeg er meget tilfreds. | Uoplyst |
| 31 | Jeg må tilføje divergerende oplevelser. [] Udredning og kontrol til UG, men skriftlig information omkring følgevirkninger mangler i høj grad. [En anden] problematik: Sen udredning/behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 33 | Jeg synes ikke, at man kan blive sat for meget ind i de beslutninger, der skal tages angående ens behandling. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Der kunne ikke stilles en diagnose, og jeg gik derfra uden at vide, "hvad der så skal ske"! | Virkelig godt |
| ✎ 36 | Ændre jeres information og slet det med, at de fleste klarer undersøgelsen uden medikamenter. Det var det, der fik mig til at tænke, "hvis andre kan uden, kan jeg vel også". Det er ikke fair! [Kommunikation og information] | Dårligt |
| ✎ 37 | De er altid glade og venlige, tak for det. Det kunne være dejligt med nogle nyere blade at læse i. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 38 | De hjalp mig. | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Ros til personalet. Jeg følte mig fuldstændig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 45 | Hvis man kunne komme i kontakt med afdelingen ved hjælp af sundhed.dk og få svar den vej retur. Ambulatoriet gør det rigtig godt. [Kommunikation og information] | Godt |
| ID | Kommentarer - Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Tak til ambulatoriet og andre ambulatorier, jeg blev undersøgt af. Jeg oplevede hospitalet som en enhed, hvor alle jeg var i forbindelse med, gjorde deres yderste. Det var/er jeg rigtig taknemlig for. Jeg bærer på oplevelser, der vil hjælpe mig positivt, når/hvis jeg får brug for hospitalet igen. Det er efter min opfattelse meget vigtigt! [Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 2 | Smil. | Godt |
| ✎ 5 | Ja til, at der i nogen grad opstod unødigt ventetid. Det er generelt svært at "finde" mine blodårer, men pga. faste/tømning tog det [lang tid]. Lægen måtte vente og sygehuset blev forsinket. Det var en idé, hvis I spørger patienten ved indkaldelse om besværlige blodårer. Det vil være til gavn for jer. Fremover ved jeg nu, at jeg vil gøre opmærksom på dette, så jeg ikke forsinker undersøgelsen fremover. [Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Behandlingen var god og kompetent i første del. Det var først, da jeg skulle MR-scannes, at man "tabte tråden". [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 8 | Mere information og bedre information. Blodprøvesvar samme dag om muligt. Ikke i orden at vente på blodprøvesvar fra fredag formiddag til et tilfældigt tidspunkt mandag, hvor de ringer. Især ikke, når man er bange. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 12 | God sygeplejerske, der prøvede at sætte sin ind i mine spørgsmål. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Sende et svar på undersøgelsen. | Godt |
| ✎ 16 | Tænkte ikke på rengøring, var måske lidt nervøs! Fik samtale med lægen (som undersøgte mig), lige da jeg var færdig med undersøgelsen. Det var nok tidligt nok. Jeg var stadig omtumlet efter den beroligende indsprøjtning. Jeg fattede, at undersøgelsen var positiv, ellers husker jeg INTET af, hvad jeg fik at vide. Ærgerligt! [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Jeg oplevede, at jeg fik en optimal behandling. Jeg oplevede ingen stress. Der var tid hele forløbet igennem. [Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 21 | Jeg blev sendt videre til læge NN i Silkeborg, som er ekspert på området [], hvilket jeg var meget tilfreds med. NN havde ikke andre behandlingsforslag end dem, som Viborg havde foreslået. | Godt |

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 23 Man skal undgå at blive indlagt på M1 i weekenden. Her er sagkundskaben gået på weekend, og det resterende personale på afdelingen [] har åbenbart kun adgang til dele af min journal. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Ambulatoriet har høj faglig standard med et menneskeligt ansigt. Så kan det ikke blive bedre. Jeg føler stor taknemmelighed over, at der er blevet stillet en diagnose, og sat en behandling i gang. Det har stor psykisk betydning efter års flakken rundt i sygehussystemet med smerter uden kendt årsag. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Det var positivt. | Godt |
| ✎ | 31 Meget positivt, at der kunne foretages en ekstra undersøgelse samme dag, selvom der ikke var booket tid til det. [Ventetid] | Godt |
| ✎ | 32 Personalet var gode til at informere, og de var nærværende. Efter scanningen, afslutningen på min undersøgelse, mærkede jeg tydeligt, at det skulle gå stærkt med at gøre klar til næste patient. | Godt |
| ✎ | 33 Jeg synes, at den person, der modtog mig og viste mig til rette både før og efter undersøgelsen, var virkelig god. Jeg følte mig tryk. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Personalet var så søde, venlige og professionelle. Fortalte og forklarede alt, inden de gjorde det. Var meget tryk! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. 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.

