

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Medicinsk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

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

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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	1256
Besvarelser fra patienter:	738
Afdelingens svarprocent:	59%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. 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.

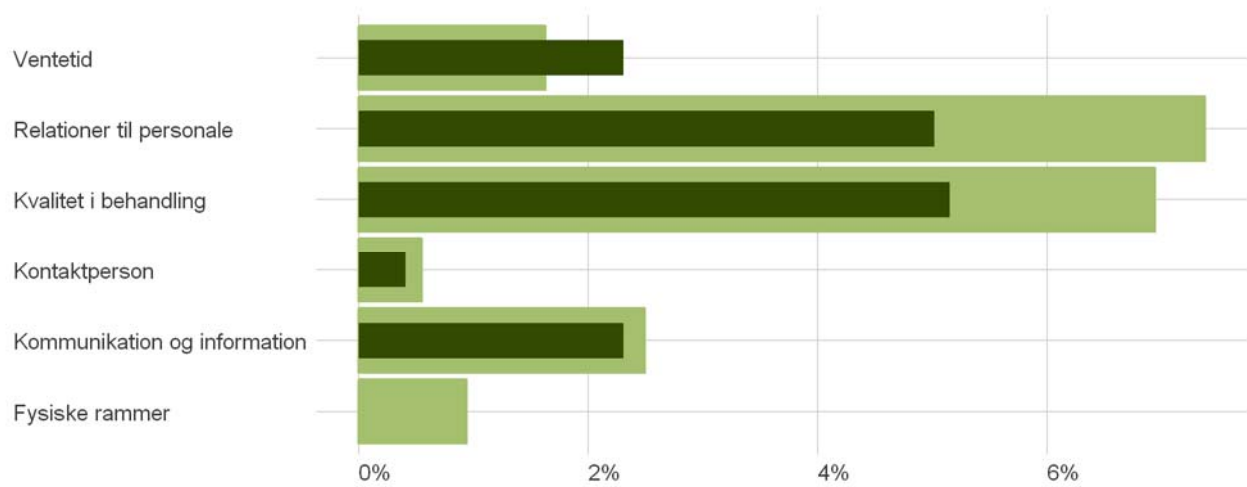
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/



















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.





















Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)


























Medicinsk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Det er en rigtig fin ordning med en 'frivillig' i forhallen, til at guide på vej. Det gør det mere over-skueligt og mindre stressende.	I høj grad
 8	Den er ok i dagens Danmark.	I høj grad
 12	At man bliver informeret om, at de ved, at man er kommet eller kommer og sige, hvis der er ventetid.	I høj grad
 3	Det var kun nogle få minutter.	I meget høj grad
 15	Er altid søde og venlige.	I meget høj grad
 10	Skulle hente ny portion medicin, så kom uanmeldt, (som jeg plejer ved medicinudlevering til "fast patient"). Alt var super :-).	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Den var perfekt. Ved min egen fejl kom jeg to timer for tidligt, men fik alligevel kun en ventetid på ca. tyve minutter. Der var et afbud, som de så venligt tildelte mig.	I meget høj grad
 4	De fleste i dette land har mobiltelefon, så man kunne ringe og fortælle, at man kommer til senere. Mange har andet at lave end at sidde i et venteværelse.	Slet ikke
 5	Alt dette foregik her på [afdelingen].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Man bliver godt modtaget.	I høj grad
 7	En fin modtagelse.	I høj grad
 9	Meget fin modtagelse.	I høj grad
 11	Fin modtagelse. Personalet var meget roligt og lyttende, og der var struktur på det videre forløb.	I høj grad
 15	Da der var gået en time over tidspunktet, måtte jeg selv i kørestol hen til lugen og spørge, om jeg var glemt.	I høj grad
 20	Det må kunne koordineres bedre, alle venter jo halve og hele timer. Men hvordan, må vel være op til ledelsen.	I høj grad
 4	Jeg var i den situation, at jeg skulle møde op et andet sted, så jeg hørte ad, om jeg kunne komme ind lidt hurtigt. Jeg fik så faktisk ingen ventetid.	I meget høj grad
 5	Man kunne jo starte med at tilføje flere ressourcer, så det ikke var nødvendigt at overbooke de læger og sygeplejersker, der allerede arbejder i ambulatoriet.	I meget høj grad
 16	<input type="checkbox"/> Parkeringsbøde på 590 kr. Automaten [var] IKKE tydelig.	I meget høj grad













	25	Jeg kan desværre ikke svare på alle de andre spørgsmål, da mit besøg var efter en skade. Undskyld.	I meget høj grad
	3	De havde glemt at skrive mig ind. Det var et år siden, jeg havde fået en tid.	Slet ikke
	29	Jeg skulle have været på andet sygehus og ikke i Randers.	Slet ikke
	26	Mit besøg på ambulatoriet var led i løbende kontrol af mine lunger. Den ventetid, jeg oplevede, var acceptabel og forståelig taget i betragtning af, at jeg selv havde bedt om en mødetid ikke for tidligt på dagen samt, at jeg havde været til røntgenfotografering i den anden ende af hospitalet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjerteklinik		Var personalet forberedt på din ankomst?
	9	Omgående registrering ved ankomst. Ingen særlig ventetid.	I høj grad
	20	Det var ok.	I høj grad
	26	Generelt har jeg brugt rigtig meget tid på at vente til de undersøgelser og kontroller, jeg har været til. Jeg ville ønske, at det var muligt at komme til undersøgelse eller kontrol om aftenen (har været til ultralydsscanning om aftenen, dejligt, at det var muligt), når man arbejder om dagen.	I høj grad
	46	Der var så kort ventetid, at der ikke var grund til nogen information.	I høj grad
	14	Venlig modtagelse, som om jeg var en velkommen gæst.	I meget høj grad
	22	Kom til tiden og fik god information, derfor ingen forslag.	I meget høj grad
	28	Let med selvindscanning ved ankomst. Fornemt med mulighed for at få noget at drikke. Læsestoffet næsten relevant nyt (ikke et år gammelt).	I meget høj grad
	29	Modtaget med venlighed.	I meget høj grad
	30	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
	32	Sygeplejersken havde fuldstændig styr på det, og var smilende og venlig, så kun positiv oplevelse.	I meget høj grad
	38	Det er jo længe siden, men jeg erindrer dette besøg som GODT og TRYGT. Alle var meget venlige og præcise.	I meget høj grad
	52	Det var [om aftenen] med to læger og fire patienter, så de havde massere af tid. Jeg har et hul i et hjertekammer, men det generer mig ikke. To år til næste undersøgelse. Det hele kan stå her. Han var sød og flink.	I meget høj grad
	53	Jeg var endda så heldig, at jeg blev kaldt ind tidligere, fordi jeg var kommet tidligere, og der var plads straks. Så fem minutter før tid kom jeg ind :-).	I meget høj grad
	55	At man ikke skal ligge på gangene. Det er meget ubehageligt.	Slet ikke
	5	Jeg havde en god oplevelse, flinkt personale. Så alt i alt godt tilfreds. I øvrigt har jeg ingen svar fået på min lungeundersøgelse. Jeg mener da, at jeg skal have besked.	Uoplyst
	49	Hasteindlagt.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik		Var personalet forberedt på din ankomst?

	1	Kort ventetid er fint med mig. Har boet [uden for Danmark] og kan altid læse/strikke. Synes ikke, man kan forlange ingen ventetid.	I høj grad
	17	Jeg har kørt med ambulance til hospitalet.	I høj grad
	20	Ca. 50-55 minutters ventetid. Man kunne godt ønske sig, at nogen kom forbi og sagde: "I er ikke glemte, men vi er blevet forsinket" eller lignende. Gerne med en ny cirka-tid.	I høj grad
	4	Fik besked på at sætte mig i venteværelset efter glasdøren, men man er ikke forberedt på, at man skal så langt væk fra selve "indskrivningen". Skilte eller farver kunne hjælpe.	I meget høj grad
	8	Personalet [er] altid velforberedte.	I meget høj grad
	19	God modtagelse som sædvanlig.	I meget høj grad
	15	Jeg ankom UANMELDT med et brev til lægen og blev pænt modtaget!	Ikke relevant for mig
	18	Jeg blev ringet op på telefonen, således at jeg slap for at køre 80 kilometer. Dette sparede mig både tid og penge. Derfor er det svært for mig at besvare spørgeskemaet.	Uoplyst
	14	Fin nok modtagelse, da jeg ikke mærkede ventetiden.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M		Var personalet forberedt på din ankomst?
	13	Jeg husker ikke noget specielt fra disse undersøgelser. Har været til så meget.	I høj grad
	6	Jeg føler mig vel modtaget.	I meget høj grad
	3	Det virkede som om, at lægen hellere ville hjem. Jeg blev kaldt ind en time efter den tid, jeg havde fået. Lægen kunne ikke scanne, da det var blevet for sent, og han ikke havde tid til at samtale om mulighederne. Sygeplejersken var imødekommende, venlig og hjælpsom.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik		Var personalet forberedt på din ankomst?
	6	Problemer med at logge ind på Region Nordjylland for blodprøver.	I høj grad
	29	Forsinkelse pga. edb-problemer.	I høj grad
	40	Synes, at 45 minutter er lang tid, når mødetidspunktet er i arbejdstid.	I høj grad
	1	Rigtig god personlig modtagelse af lægesekretærerne i ambulatoriet. Meget omsorgsfuld modtagelse.	I meget høj grad
	3	Sød, smilende modtagelse.	I meget høj grad
	4	Jeg synes, at det er godt, som det er nu.	I meget høj grad
	8	Fin, fin modtagelse.	I meget høj grad
	15	Jeg kom ind 10 minutter før tid.	I meget høj grad
	16	Næsten ingen ventetid selvom jeg mange gange var der en time før tid. Godt gået. Var flere gange færdig før jeg skulle være der.	I meget høj grad

	14	Lægen kom for sent. Havde glemt mig.	I nogen grad
	25	Efter 52 år er posen med forslag tømt!	I nogen grad
	35	Sygeplejersken skulle hjælpe en kollega.	I nogen grad
	28	Jeg var på diabetes 2-kursus, og alle kursister mødte til tiden, men den sygeplejerske, som skulle undervise, kom mere end 15 minutter for sent.	I ringe grad
	30	Aflyst, da jeg ikke har haft gener [længe]. []	Uoplyst


Medicinsk afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 27	Alt er gået efter forventning.	I høj grad
 31	Syntes, at der manglede informationer om blodprøver samt en samtale om, hvordan og hvorfor der blev behandlet, som der gjorde, og mangler i høj grad en forklaring om videre forløb, da min egen læge jo ikke er specialist/læge på dette område.	I høj grad
 32	Ingen medicin, da jeg er allergisk og får parkinsonmedicin.	I høj grad
 16	Ingen medicin.	I meget høj grad
 19	Mangler stadig svar på røntgenbilleder af hænder, fødder og lunger. Skulle også rykke for blodprøver.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Spørgsmål, som ikke blev besvaret: Jeg får, i forbindelse med kontrolbesøget, noget medicin mod knogleskørhed som vistnok er "nyt", men nu efter to år har jeg ikke fået svar på om det er noget der hjælper. Vistnok fordi der manglede en indkaldelse til en knoglescanning. Der er en mulighed for, at det er mig som ikke fatter hvad der bliver foretaget. I så fald er ovenstående tekst ubegrundet.	I høj grad
 3	Lægen talte til mig, ikke med mig. Hans samtale med mig bestod af, at han afbrød mig mange gange, og aftalerne lavede han, mens han <input type="checkbox"/> notatet i diktafonen, mens han godt nok kiggede ned <input type="checkbox"/> havde ikke mulighed for at tale til ham.	I høj grad
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Mangler ikke noget.	I meget høj grad
 5	Kunne have haft gavn af at vide, at egen læge ikke længere fornyer recepter på medicin, der er opstartet i Ambulatoriet, hvis man fortsat har et forløb der. Så havde jeg sluppet for at få en reprimande af sekretæren hos egen læge over, at jeg ikke havde kontaktet Ambulatoriet for at få fornyet recepten.	I meget høj grad
 12	Det kan være svært at huske og forstå, eksempelvis hvad undersøgelse, røntgen, scanning osv., viste. Måske en god idé at få det på skrift. Læse det hjemme og evt. ringe, hvis man har spørgsmål.	I nogen grad
 15	Besøg et: information ok (NN). Besøg to: Information ok for ledsageren, men patienten selv fattede det ikke (NN).	I nogen grad
 26	Jeg er fuldt ud tilfreds med personalets behandling af mig.	Uoplyst


ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 7	Har ikke fået information om eventuelle henvendelser efter undersøgelsen. Fik ikke ordineret anden/mere medicin.	I høj grad
✎ 20	Ikke relevant.	I høj grad
✎ 23	Har ikke fået svar på undersøgelsen.	I høj grad
✎ 30	Samme medicin.	I høj grad
✎ 41	Jeg var oppe ved jer [i sommers] og fik konstateret forkammerflimmer. Fik en god forklaring, og fik at vide, at jeg ville få en indkaldelse efter ca. tre uger. Efter fem uger ringede jeg til afdelingen, og fik at vide, at der kunne gå fire uger endnu. Efter 12 uger ringede jeg igen, men nu var jeg slet ikke på listen, men så fik jeg en tid ugen efter.	I høj grad
✎ 14	Velinformeret [].	I meget høj grad
✎ 29	Ingen.	I meget høj grad
✎ 44	Har ingenting at klage over, de er alle søde.	I meget høj grad
✎ 36	Jeg forstod ikke ret meget, da [lægen var svær at forstå], men dog det jeg ville høre.	I nogen grad
✎ 37	Jeg havde forventet, at der var en kompetent læge tilstede, som jeg kunne tale med om mine hjerterytmeforstyrrelser, men fik blot at vide, at jeg skulle tale med min egen læge.	I ringe grad
✎ 49	Læge NN var uvenlig.	I ringe grad
✎ 16	Den information, jeg fik, foregik over telefon.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 4	Der var ingen specifik snak om bivirkninger. Resultatet er, at man som patient læser indlægseddelen, og jeg skal da love for...	I høj grad
✎ 16	Jeg mangler i skrivende stund stadig at få svar på de vævsprøver, der blev taget, og det er over en måned siden, at jeg fik lavet gastrokopien.	I høj grad
✎ 9	Der blev sendt et forkert brev ud til mig om en anden undersøgelse, end den jeg skulle have. Jeg reagerede på det og fik derefter sendt det rigtige brev.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 13	Jeg husker ikke noget specielt, har været til mange undersøgelser over [de sidste mange] uger.	I høj grad
✎ 4	Kendte min medicin.	I meget høj grad

 6 Manglede absolut ingen information. I meget høj grad


 9 Ren envejskommunikation. Totalt afvisende over for min mand og jeg, da vi fortalte, at jeg har et næsten dagligt feberproblem. I nogen grad

ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik

Var den mundtlige information under besøget forståelig?














 4 Fik den samme medicin, den blev ved besøget reguleret af flere omgange, med god virkning. I meget høj grad







 7 Ingen medicin. I meget høj grad

 37 Mangelde information om bivirkninger ved kolesterolpiller. I meget høj grad

Medicinsk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Indkaldelse til kontrol skulle ske [efter] 12 måneder. Jeg blev først indkaldt efter 22 måneder. EDB?	Ja
 20	Måske for dårlig information første gang, hvor jeg havde fået at vide, at jeg ikke skulle tage mere medicin, hvilket var forkert. Derfor startet forfra!	Uoplyst
 24	Jeg kom endnu en gang ind til en ny læge, som ingenting anede om mit sygdomsforløb og tydeligvis ikke troede på, at jeg fejlede noget som helst. Lægen virkede på mig rigtig arrogant og havde ingen forståelse for, hvor meget min sygdom påvirker mig i min hverdag og hvor hårdt det er for mig. Jeg har flere gange påpeget, at jeg kun kommer til undersøgelser/behandlinger, hvis det er ved den læge, som har fulgt mig fra starten og som kender min historie. Det er så sket nogle gange, at min oprindelige tid er blevet lavet om, uden at jeg får en forklaring på hvorfor, og når jeg så kommer til den nye tid, er det hos en helt fremmed læge. Det er ikke i orden!	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Kun på andet sygehus sammenklappes [] lunge efter finnålsprøve. Hasteoverført til andet sygehus med startdræn i lungen, med efterfølgende dårligere KOL.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Kom ind til en læge, jeg ikke havde set før.	Ja
 14	Hele it-systemet var nede, så de kunne ikke se mine røntgenbilleder, og der blev ikke lavet pu-steprøve.	Ja
ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 19	Jeg kom en time for tidligt.	Ja
 21	Deltager i et andet forsøg på andet sygehus.	Ja
 45	Man havde både i Randers og på andet sygehus glemt at indkalde mig. Kun fordi jeg gentagne gange ringede til andet sygehus, fandt man ud af, at ambulatoriet i Randers havde glemt at indkalde mig!	Ja
 47	Fik brev om, at min tid var blevet flyttet, men havde ingen tid fået.	Ja
 31	Lægen [] var i starten var svær at forstå.	Nej
ID	Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	EDB-anlægget var nede.	Ja
 11	Læge NN kunne ikke finde ud af at sætte drop ind. Yderst usikker og satte ord på al hendes tvivl. Jeg måtte bede sygeplejersken om at tage over.	Ja

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 32	Det var ikke muligt at finde billeder på pc.	Ja
 33	Pludselig andre personer tilstede uden besked, før man kom ind, ikke i orden!	Ja
 38	Mine blodprøver var ikke nye nok, så hele besøget og ventetiden var forgæves.	Ja
 13	Nej, jeg var på diabetes-kursus.	Nej
 9	Fik ikke besked om, hvordan behandlingen var gået, da jeg ikke fik set på skærmen. Jeg tror, den drillede, men der blev sagt ok, så det har jeg regnet med, da jeg har tiden for behandlingen [i 2015].	Uoplyst
 23	Journalfejl. Der blev sagt, at jeg var blevet opereret angående skjoldbruskkirtel i halsen, men det er jeg IKKE.	Uoplyst

Medicinsk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Fik aflyst røntgenundersøgelsen et par måneder inden besøget. Ambulatoriet kontaktede mig, så jeg fik taget billederne inden besøget i ambulatoriet alligevel!	I høj grad
17	Forklaringen fra lægen kunne være på mere almindeligt dansk sprog. Svært at overhøre indtalingen på båndet. Alle de lægefaglige udtryk høres, men forklares ikke. [Kommunikation og information]	I høj grad
26	De er altid søde og behjælpelige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Har gjort noget godt.	I høj grad
2	Fik oplæring i god teknik med indsprøjtningerne :-)	I meget høj grad
7	Medicinsk Afdeling Reumatologisk Klinik på regionshospitalet Randers er særdeles kompetent og yderst fagligt kvalificeret i deres arbejde. Jeg har kun ros til det personale som yder service og god offentlig forvaltning i forhold til mig som patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Selvom jeg er flyttet til anden kommune har jeg valgt at fortsætte på Reumatologisk Afdeling i Randers. Årsagen er, at jeg i Randers kommer ind til samme læge, der kan huske mig fra gang til gang, og derved undgår jeg at sidde over for en læge, som ikke aner, hvem jeg er, og som skal bruge hele min konsultationstid på at sætte sig ind i, hvordan jeg havde det sidste gang, jeg var der. Det samme gælder for sygeplejerskerne på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	De er i Ambulatoriet fleksible, empatiske, omsorgsfulde og fagligt dygtige. Mon jeg kan finde på mere positivt at sige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Synes det er utilfredsstillende, at man ikke kan komme igennem pr. telefon (næsten umuligt og kort [] otte til ni). Samtidig er slet ikke i orden, at man ikke kan få en tid inden for kort tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
4	Synes godt, at de kunne sætte sig ind i ens journal inden man kommer, så man ikke skal starte forfra og forklare ALT. Specielt i denne IT-verden. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	De er rigtigt gode til at høre efter, hvad man siger og så gå ud fra det. Rigtig godt. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Jeg havde fået tid ved en bestemt læge, men han var syg. Den læge som modtog mig, var ikke helt inde i min sag (han var søg og hjælpsom, og søgte hjælp hos læge NN). Der var nogen ventetid, som nok skønnes at være på grund af sygdom i afdelingen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
19	Informere om testresultater. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
22	Jeg synes, at det er træls, at man ikke kan få en ny tid med det samme, når man er derude, for det ville da være rart at få en ny tid med det samme. Også så man er sikker på at komme ind til den læge, som man plejer at komme ind til.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 32	Hvis der bliver ventetid, får man årsagen til det at vide. Hvis man spørger efter at få den samme læge hver gang, er de flinke til at tage hensyn til dette. Altid bliver man modtaget med et smil og fornemmer, at de har tid til at tale med patienten. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎ 3	EDB er forhåbentlig forbedret efter, at der er kommet nyt system.	I ringe grad
✎ 24	Som patient kunne det være rigtig rart, hvis de beskeder man ligger til enten læger eller sygeplejersker bliver givet videre, så der ikke sker de fejl med forkerte læger, forkerte tider og andet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 5	Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 11	Ventetiden på undersøgelsen er for lang. Min læge henviser mig først i [en måned]. [Sidst på måneden] modtager jeg indkaldelse til undersøgelse [to måneder senere]. Det er to måneders ventetid. Det er for lang tid set i forhold til at passe arbejde med store smerter samt udredning af diagnose. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 21	Godt tilfreds. Kompetent personale! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 23	Super, super god modtagelse. Gode læger at tale med samt søde og venlige sygeplejersker, "som talte tydeligt". Rigtig dejligt for mig, da jeg ikke hører så godt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Udbredt venlighed fra personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 6	Hele tiden god orientering om alt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
✎ 7	Personalet er altid venlige, imødekommende og spørger altid ind til, hvad der sker i mit liv. Jeg føler, de kender mig og husker mig, hvilket gør mig utrolig tryk. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 3	Lægen, jeg var inde ved, kunne blive MEGET bedre til patientkontakt. Det er sygeplejerskernes skyld, at jeg scorer så positivt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 5	Det kunne være en fordel, hvis man havde mulighed for at stille spørgsmål eller forny recepter via mail. Meget venligt, forstående og professionelt personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 15	Efter at have fået besked om at patient havde lungekræft, og at det hverken kunne undersøges nærmere eller kunne behandles, så fik vi INGEN information om, hvad patienten så skulle gøre fremover, andet end at fortsætte med tidligere ordineret medicin. [Kommunikation og information]	I høj grad

27	Har periodevis problemer med vejrtrækning. Det undrer mig, at man ikke bruger løbeband, cykler osv., så læger og sygeplejersker bedre kunne fornemme problemet, som til tider opstår ved fysisk arbejde! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	De er alle flinke og rare, og jeg føler mig godt behandlet. Jeg stoler på dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Da jeg er i arbejde med fri [en dag om ugen] har [afdelingen] altid imødekommet ønske om tider på [denne ugedag] :-)	I meget høj grad
18	Sommetider lang ventetid til lægesamtale, da jeg kun skal have svar på undersøgelse. [Ventetid]	I meget høj grad
6	Mere venlighed i receptionen. Nogle sure personer. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Man kommer ind til en læge, man kender. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Alt ok.	Uoplyst
13	Samlet set fin behandling. Dog er ventetiden for dårlig, især fordi jeg var der fra morgenstunden cirka klokken 09.00. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
17	En ventetid på to måneder er ikke OK. En tid med meget dårlige lunger, og ingen hjælp eller behandling. Meget utrygt. Det var i den tid at undersøgelserne havde kunnet give bedre svar end fire måneder efter, at jeg blev syg. Desuden måtte jeg presse hårdt på for at få behandling, men nu går det meget bedre på grund af medicin. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
22	For mit vedkommende er jeg meget tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Er godt tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Meget nærværende sygeplejerske. Følte hun vidste hvad hun talte om (fagligt dygtig). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Ved min undersøgelse på Skejby Sygehus, hvor jeg også fik foretaget ballonudvidelser, manglede min pårørende information, da hun sad og ventede. [Kommunikation og information]	I høj grad
28	Der kunne spares tid og kræfter for både patient og hospital, hvis de forskellige sygehuse stolede på hinandens undersøgelsesresultater. Det er vel det elektroniske patientjournaler også skal bruges til! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	God ide, at vi kunne få taget prøver i Randers frem for i en anden by, da vi har kortere afstand til Randers.	I meget høj grad
39	Jeg var ualmindeligt tilfreds med både personale og læge. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Jeg måtte selv rykke for indkaldelse. Tror de havde glemt mig. [Ventetid]	I nogen grad
43	Der var en rolig, venlig og betryggende atmosfære på afdelingen.	I nogen grad

45	Indlæggelse var rigtig godt. MEN opfølgingsprocedurer bør/skal være ok. Man må ikke glemme patienter! Og så bør personalet være lydhøre, når man ringer. Heldigvis var der et par kvikke sekretærer. ROS TIL DEM. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
4	Jeg synes, at det er under AL KRITIK, at man skal vente tre måneder på fortsat behandling, som i mit tilfælde var at gå to døgn med målebåndoptageren samt derefter YDERLIGERE seks til otte dage for svar :-(. [Ventetid]	Uoplyst
8	Har kun gode erfaringer med ambulatoriet. Imødekommende og venligt personale med stor kompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Efter en blodprop i hjernen havde jeg forventet, at en læge var til stede, da jeg havde spørgsmål vedrørende medicinen, som har bivirkninger. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Jeg kom til en halv time før, fordi en patient var forsinket.	Uoplyst
15	For lang ventetid fra henvisning fra min læge til undersøgelse. [] for ikke disponibel ved besøget. Yderligere [flere] dages ventetid til påsætning af monitor. Seks ugers ventetid på scanning. Fra henvisning fra læge [i sommers] til svar ved egen læge tre måneder er der gået []. Alt for lang tid. [Ventetid]	Uoplyst
18	Venlig og imødekommende sygeplejerske NN. God information og super møde/samtale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Være venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
25	Jeg var utilfreds med, at tidspunktet for samtaler enten med lægen eller sygeplejersken HVER GANG blev ændret. Det må kunne gøres bedre!	Uoplyst
27	Jeg blev godt undersøgt af en læge og fik besked om, at jeg havde en blodåre [], som er forkalket, og han ville sende bud til andet sygehus, da jeg skulle have den snarest, men har ikke fået besked. Jeg var i Randers [i efteråret]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
34	(Kun) kontrolbesøg som led i medicinsk undersøgelse.	Uoplyst
40	Jeg har fået en ualmindelig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
42	Positivt: Altid kort ventetid. Positivt: Altid samme person, som kender min sygehistorie. [Kontaktperson, Ventetid]	Uoplyst
44	Er godt tilfreds.	Uoplyst
48	Forståelig tilbagemelding angående medicin. [Kommunikation og information]	Uoplyst
49	Klarer det godt.	Uoplyst
50	Personalet er utroligt hjælpsomt, og vi bliver hurtigt informeret, hvis der opstår ventetid. Personalet prøver også på at sikre, at man forstår, hvad der er blevet talt om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
51	Min kontaktperson NN og anden læge NN var utroligt søde og venlige. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
55	Fine folk. Bedre besked angående, hvor lang ventetiden er. [Ventetid]	Uoplyst

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Jeg kunne ikke forlange bedre behandling og synes generelt, at vi er alt for meget optaget af at forlange det allerbedste, når de gør deres bedste. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 12	En rigtig god behandling hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 13	Ved et, for Ambulatoriet kendt lægeskift, vil det være passende at orientere patienten, når man gennem længere tid har været knyttet til en bestemt læge. Ambulatoriet har et grundigt kendskab til patienten, og det er nemt at kontakte kontaktpersonerne ved behov. Ulempen ved telefonisk kontakt er, at man som patient skal "gøre op" med sig selv, om det er alvorligt/presserende nok til, at man kan "tillade" sig at kontakte afdelingen. Man vil nødtigt fremstå som pylret/overdrevent bekymret. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 4	Til trods for, at det var en særdeles ubehagelig undersøgelse [] gjorde personalets ægte venlighed og interesse oplevelsen til noget positivt. Både under undersøgelsen og efterfølgende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 8	Jeg er utrolig godt tilfreds med personalet i Ambulatoriet. De er yderst kompetente, dygtige, flinke og altid lyttende (giver sig tid til en). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 5	Når der bliver kommunikeret i telefon, skal [personalet] være sikker på, at de og patienten forstår hinanden 100 procent, da der ellers kan opstå misforståelser, især når lægerne ringer til patienter med spørgsmål til behandlingen. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 7	Gik til lægen i marts 2014, og er ikke udredt endnu. Det er lang tid at være syg, og gå og tænke på hvad der er galt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 3	Ud fra det, min undersøgelse gik ud på, synes jeg, de gjorde, hvad de kunne. De var meget venlige, og jeg følte, at jeg fik svar på mine spørgsmål og måtte også kontakte dem, når og hvis jeg havde yderligere spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 9	Der blev tilkaldt en EKSTRA læge, der kunne hjælpe med undersøgelsen, da den første læge havde besvær med undersøgelsen. Dette var GODT i stedet for, at den første læge skulle blive ved og ved. DOG havde jeg en del smerter under undersøgelsen, og [] var for LANG TID OM AT GIVE MIG SMERTESTILLENDE og har fået at vide, at mange patienter får smertestillende allerede før, undersøgelsen starter. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 16	Ambulatoriet kunne blive meget bedre til at videreformidle prøvesvar. Jeg har stadig ikke fået svar på min gastroskopi efter en måned! [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 1	Jeg synes, at de blodprøver, som tages ved besøg i ambulatoriet skulle [tages] dagen før, så man havde svar på disse. Det ville højne kvaliteten af behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

✎ 5	Det var godt.	Uoplyst
✎ 6	Jeg føler mig fuldt tilfreds med ambulatoriet, og det søde, rare og smilende personale. :-) [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 7	Manglede information om, hvem der skulle viderebringe de samlede resultater af undersøgelserne til mig. Det skete telefonisk, som jeg var underrettet om. Den telefoniske samtale bør foregå således, at man bliver underrettet om dagen og inden for hvilke tidspunkter, man bliver kontaktet. Noget andet der skal rettes op på: Underretning om, hvilke afdelinger man er overflyttet til, SKAL gives videre til patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 8	Henvise til specialister.	Uoplyst
✎ 9	NN burde stoppe telefonisk svar efter undersøgelser! Min CT scanning glemte NN at meddele om. Den ene gang NN ringede, var jeg søvngig, blev vækket i middagssøvnen. Den anden gang var jeg i byen. Burde forbydes. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 10	Jeg kan kun sige, at jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg får. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 12	Udlever den læges navn, man talte med således, at man kan "huske" det, når vedkommende ringer retur. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 13	Jeg har fået [medicin] fra [efteråret], hvilket har forbedret min helbredstilstand. Har dog stadig problemer. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke

ID Kommentarer - Endokrinologisk Klinik



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

✎ 17	Afdelingen sendte mig til røntgen af ryg for at sikre, jeg ikke havde brud.	I høj grad
✎ 32	I forbindelse med biopsi var personalet og lægen meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 4	Vi var rigtig godt tilfreds med diabeteskolen (diatisten).	I meget høj grad
✎ 15	Ingen ventetid, meget imødekommende personale. Alle personalegrupper. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
✎ 39	Jeg er meget tilfreds med ambulatoriet. De er altid klar til at hjælpe. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 18	Samtaler og undersøgelser helt ok. Man kunne måske ønske en kortere ventetid på de forskellige ambulatorier. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 25	Ved besøg på ambulatoriet [nogle] måneder tidligere overså lægen en [et voldsomt problem]. Måske er lægerne dygtige til deres speciale! Men hvis man dør af en anden grund, så er det ens eget problem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 27	Jeg oplevede at være den først ankomne. Efter næsten halvanden time spurgte jeg sekretæren, om de havde glemt mig. Nej, de havde skrevet, at jeg ikke var mødt. Lidt træls, da jeg var første kunde i venteværelset. Sekretæren skulle endda vente på, at computeren kom op og køre. Det er, hvad der sker. [Ventetid]	I nogen grad

	31	Det ville være rart/mere tillidsvækkende at komme ind til den samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	35	Synes de er gode til at ændre tider ret ofte, og de har svært ved at få tiderne til at passe med andre besøg, så de ligger fornuftigt sammen, og man er fri for at komme rendende hele tiden (ved aflysning/ny tid).	I nogen grad
	38	Meget lang ventetid. Ingen information. Manglende koordinering af blodprøve. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
	2	Et enestående og engageret personale. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	3	Var positivt overrasket over besøget. Diætisten vidste/ved, hvad hun taler om og pressede ikke på. Det er min beslutning alene, der tæller. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	10	For første gang i de mange år, jeg med mellemrum har været tilknyttet afdelingen, følte jeg efter en samtale med en meget behagelig læge, at jeg fik noget med herfra. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	11	Det vil være rart igen at få en tid frem for, at det bliver sendt til mig pr. brev. Jeg føler mig ikke hørt, da der bliver sat et tidspunkt på f.eks. Kl. 14, og jeg kan kun om formiddagen. Det er en dårlig måde at gøre det på og ingen kommunikation og mange telefonopkald for at ændre tiden. Håber det bliver genindført, at jeg kan få et tidspunkt ved sekretæren igen, inden jeg går derfra. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	12	Der er en behagelig og venlig stemning. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	19	Jeg synes, at man bliver utrolig godt modtaget og føler sig meget velkommen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	20	En meget kvalificeret personalegruppe, en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	21	De gjorde det rigtig godt.	Uoplyst
	22	De lyttede meget, var meget forstående og gav fine råd og vejledning til et sundere liv. Meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	24	Fortælle mere om medicinens bivirkning, og hvad man kan forvente. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	36	Er yderst tilfreds med samtale og vurdering af min sygdom. Skal igen til samtale med en læge [til vinter]. Tak. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	26	Åbningstider: arbejder i Aarhus og har svært ved, indenfor normal åbningstid, at komme til indkaldte tider uden at bruge en eller en halv feriedag på det.	Ved ikke















ID Kommentarer - Dialyseambulatorie

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

















	3	Gode til at involvere mig i den fortsatte behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	1	Venlig og fin betjening.	Uoplyst







Medicinsk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 9	Får en "fast" behandling, som virker. Besøget er en form for kontrol og eventuel justering af behandlingen!	I høj grad
 13	Jeg lider [lidelse]. Derfor er jeg under kontrol med levertallene, og to gange om året er jeg til lægesamtale. Og det er den seneste samtale jeg skriver om i undersøgelsen, og derfor er der en del spørgsmål, der ikke er relevante.	I høj grad
 17	Blev henvist til operation af knuder på højre hånd.	I høj grad
 26	Jeg skulle lære at tage medicin i sprøjte.	I høj grad
 27	Ingen kommentarer, fuld tilfredshed.	I høj grad
 29	Forudgående blev der talt om at overgå til denne behandling. Disse overvejelser var jeg inddraget i.	I høj grad
 18	Da jeg har leddegigt, forventer jeg ingen helbredelse, kun smertelindring. :-)	I meget høj grad
 8	Det er blevet bedre med mig efter besøg hos jer. Kanon. Tusind tak.	I nogen grad
 31	Synes at der mangler mange svar, og der er mange spørgsmål, der ikke er besvaret. Der er oplysninger fra min journal, som er videresendt, som jeg slet ikke forstår og oplysninger, som er sendt til min hjemkommune, som intet har med den sygdom eller lignende at gøre. Selv min læge stiller spørgsmålstegn ved dette.	I nogen grad
 3	Årlig kontrol vedrørende aneurisme på hovedpulsåren. Medicin uændret siden start.	I ringe grad
 30	Jeg har haft gigt i [mange år] begyndende efter mit sidste barns fødsels. Har fået [medicin] en tid, men vil helst klare mig med smertestillende piller.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Har fået iværksat behandling for knogleskørhed. Ved derfor ikke om virkning endnu.	I høj grad
 6	Kørestole i rædselsfuld stand, når man ankom. De var så defekte (bremser m.m.), at de var farlige for KOL-patient.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Lungeklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 28	Mit besøg var et kontrolbesøg, og jeg har fået en ny tid [].	I høj grad

✎ 18	Langvarig behandling indtil om [over 2 år].	I meget høj grad
✎ 21	Alle var forståelige og venlige, men de kunne ikke få styr på min astma. Der var mange bivirkninger ved medicinen. Da jeg kontaktede afdelingen efter besøget, blev jeg henvist til egen læge på grund af travlhed.	I meget høj grad
✎ 6	Forskellige læger/kontrollen, som ikke har sat sig ind i behandlingsforløbet! Ved for lidt om patienten, når man møder.	Uoplyst
✎ 13	Min vejrtrækning er blevet ringere efter indtagelse af den astmamedicin, jeg fik ved besøget.	Uoplyst
✎ 17	Hvis ikke jeg havde presset på, da var jeg blevet afsluttet seks måneder efter, at jeg blev syg. Det er ikke rimeligt at skulle vente så længe for at få noget medicin, der hjælper.	Uoplyst
✎ 19	Eftersom jeg har ilt i døgndrift, kan jeg ikke opereres.	Uoplyst
✎ 24	Den slags spørgsmål i skemaet er vanskelige at svare på, da de er stillet generelt. Vi mennesker er unikke og kræver derfor "særbehandling". Hvilket jeg i høj grad har fået, sådan forstået, at jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling, jeg har fået af læger, sygeplejersker og øvrigt personale.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 6	Lægens beslutning.	I høj grad
✎ 13	Jeg er yderst tilfreds med personalet. Altid venlige og hjælpsomme og det var deres skyld, at jeg fik pacemaker.	I høj grad
✎ 56	Svært selv at træffe beslutninger om min type skavank.	I høj grad
✎ 3	NN har været specielt god til at lytte til mig og spørge ind til mine symptomer.	I meget høj grad
✎ 9	Resultatet af min undersøgelse samt medicinering som foreløbig virker godt.	I meget høj grad
✎ 17	Jeg var "kun" til samtale om varmebehandling af mit hjerte, som skal foregå [senere på året]. Så det forbedrede jo ikke ligefrem min tilstand, men det vil det forhåbentligt gøre :-). Så derfor svarer jeg, som jeg gør.	I meget høj grad
✎ 43	Behandlingen havde ingen effekt, da jeg nok har gået med problemet for længe. Der er dog medicinsk behandling, som modvirker andre skader.	I nogen grad
✎ 1	Jeg blev hjerteopereret [nogle år tilbage]. Derfor var mit besøg et kontrolbesøg.	Ikke relevant for mig
✎ 11	På grund af hjerteflimmer og forhøjet puls, fik jeg stød []. Det har bevirket, at pulsen er normal, og jeg har fået det rigtig godt efter den behandling.	Uoplyst
✎ 38	Jeg mærker ingen forskel efter besøget hos jer, men var godt tilfreds med det, jeg oplevede. Alle var flinke. En god behandling! Tak!	Uoplyst
✎ 48	Behandlingen er en sammenkobling af medicin fra nyreafdelingen på [andet sygehus].	Uoplyst
✎ 51	Jeg er sendt videre til et andet sygehus.	Uoplyst
✎ 54	Jeg har på nuværende tidspunkt ikke fået nogen besked, efter jeg leverede hjerterytmemællem.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Jeg har kun været til undersøgelser. Mangler endnu forslag til behandling.	I høj grad
 12	Da det er en kronisk [lidelse], jeg har, er det svært for mig at svare på, om det i det lange løb har haft en positiv indflydelse på min sygdom.	I høj grad
 2	Da mit besøg blot drejede sig om en årlig kontrol, [så var det] et besøg, der ikke gav anledning til ændringer i min medicinske behandling.	I meget høj grad
 4	Min forventning til besøget var i første omgang at få rede på, hvad jeg fejlede, og det var en helt i top, men en forbedring af helbredsstanden kommer jo ikke nødvendigvis fra dag et. Jeg lyttede til lægens råd, men da jeg ikke selv har viden nok til at spille ind med alternativer til min behandling, modtog jeg dem med tak.	I meget høj grad
 8	Fantastisk god behandling altid.	I meget høj grad
 11	Jeg har ikke været til de andre undersøgelser endnu, så kan ikke sige, om det har hjulpet. Men håber da snart, at de finder ud af, hvad jeg fejler.	I nogen grad
 6	Ikke en kritik af behandlingen, men en gang er åbenbart ikke nok.	Uoplyst
 10	Jeg kan ikke huske dagens forløb, da jeg har været igennem mange samtaler og undersøgelser.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Fælles Medicinsk Ambulatorie M	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 14	Ingen besvarelse i lignende tilfælde pga. synshæmmet. Tak for god behandling.	I meget høj grad
 4	Har fået ny medicin som skal vurderes ved undersøgelse på andet sygehus.	Ikke relevant for mig
 8	Skal gøre opmærksom på, at undersøgelsen var til for at opklare eventuelle brister/svagheder/tegn på sygdom.	Uoplyst
 10	Det er svært for mig at svare på, da de siger, at min sygdom kræver blod ca. hver tredje uge.	Uoplyst
 15	Mange flere spørgsmål burde kunne besvares med ja eller nej. Gradueringen fra et til fem virker ofte besværlig og til tider direkte hæmmende for en saglig besvarelse eller direkte forvirrende!	Uoplyst
 13	Jeg vil meget gerne have et fyldestgørende svar på, hvad jeg fejler. Kan jeg få indsigt i journalen? Jeg spiser godt, men taber mig alt for meget!	Ved ikke
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 23	Jeg kan ikke vurdere min sygdom, da det går over længere tid.	I høj grad
 15	Havde ikke mærket nogle symptomer, men blev gjort opmærksom på mit stofskifte, som der	I meget høj

	blev taget meget hård om, før noget gik galt. STOR TAK. Fantastisk vejledning i behandling.	grad
 39	Jeg går med konstante smerter i mine knogler, hvilket er meget ubehageligt. Det svinger mellem tre til otte.	I meget høj grad
 3	Da det er min beslutning at konsultere en diætist, mener jeg, at det er mit ansvar, at ændre min tilstand. Diætisten kom med mange gode idéer og tanker omkring min tilstand.	Uoplyst
 5	Jeg synes bare man skulle tjekkes engang imellem når man får binyrebarkhormon hele tiden og spiriva mod astma. Der må være noget andet man kunne prøve i stedet for al det binyrebarkhormon.	Uoplyst
 13	Jeg ved ikke hvor relevante spørgsmålene er, da jeg var på diabetes-to-kursus.	Uoplyst
 34	Jeg var indlagt med blodprop i hjertet. Der fandt man noget vedrørende stofskiftet, der gjorde, at jeg var til undersøgelse på Endokrinologisk Klinik. Jeg får piller de næste seks måneder, og derefter ser man på resultatet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Dialyseambulatorie	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Den behandling, jeg får, er den bedste. Har det godt efter at have været til dialyse. Alle er søde, venlige og rare og har tid til én.	I meget høj grad

