

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenhed Midt

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

## 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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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

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

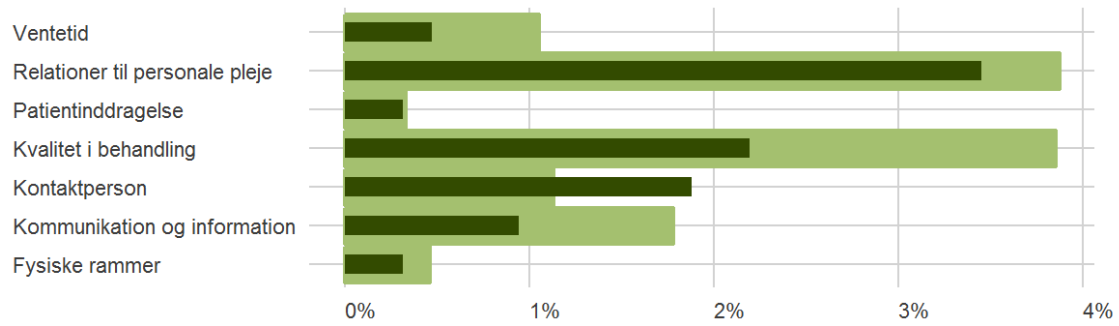
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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.)**



***Dagsafsnit for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
8	Der var et meget venligt og smilende personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
19	JAMEN, det var som det plejer. Intet at klage over.	I meget høj grad

## **Ambulatorium for Blodsygdomme RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitals- enhed Midt**

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
31	Jeg er ansat i []. Det er DAGLIGT, at folk spørger om vej til dit og dat, fordi de forskellige undersøgelsesafsnit har et navn, som ikke står på DANSK. Jeg får MANGE gange udleveret indkaldelsesbrevet til læsning, fordi folk ikke forstår undersøgelsesstedets navn. Fysiske rammer, Kommunikation og information,	I meget høj grad
9	Venlig og hjælpsomt personale. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
77	Jeg kunne godt ønske mig at det var knap så mange læger, der var inde over. Kontaktperson,	I nogen grad
60	Fra [flere år siden] har jeg været tilknyttet Medicinsk Afdeling, Ambulatorium for Blodsygdomme, RHV på sygehuset i Viborg. Først [flere] gange kemobehandling og [mange] gange [af en anden behandling], derefter blodprøvetagning og kontrol hver tredje måned. Jeg har været til samtale ved diverse læger [mange] gange ved [rigtigt mange] forskellige læger. Det må kunne gøres bedre. Jeg ville være tilfreds, hvis der er to, tre, eller måske fire læger. Både sygeplejersker og læger er meget venlige og kompetente. Der har kun været én læge, jeg bestemt ikke brød mig om! Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
109	Jeg er i kontakt med en af ambulatoriets læger cirka hver anden måned, og har været det i cirka halvandet år. Stort set hver gang er det en ny læge. Jeg ville afgjort foretrække, at jeg mere eller mindre fast blev fulgt af f.eks. tre forskellige læger. Det er fint nok at se en ny engang i mellem, fordi det giver muligheden for at få en "second opinion" og stille samme spørgsmål og få forskellige svar. Men at man aldrig møder samme læger igen, er ikke optimalt. Kontaktperson,	I nogen grad
66	Stor venlighed og støtte. TAK. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
10	Alt har været i orden.	I meget høj grad
14	Har været udmærket tilfreds med forløbet. Behageligt og venligt	I meget høj grad



personale både i ambulatoriet og sengeafsnittet. Relationer til personale/Pleje,

- 1 Jeg får to portioner blod om ugen, og jeg føler en dygtig og meget venlig behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst

## **Lungemedicinsk Ambulatorium Skive, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49	Jeg [har] fået at vide på et tidligere tidspunkt i forløbet, at det var en læge NN, der var ansvarlig for mit forløb. Efterfølgende [] læger, som dog havde læst journalen (det læser man jo sommetider, at den behandlende læge ikke helt havde styr på sygehistorien). Så dette altså tilfredsstillende. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
105	Meget imødekommende personale. Jeg føler mig tryk. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
90	Godt tilfreds.	I høj grad
15	De kunne godt oplyse hinanden om min tilstedeværelse. Den sygeplejerske, der skulle have mig, havde travlt på andendagen til [behandling]. Ingen andre vidste jeg var der, så jeg sad og ventede i evigheder til trods for at jeg henvendte mig. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
80	Jeg er i det hele taget godt tilfreds med alt hos jer.	Uoplyst
110	Har haft samme personalekontakt. God snak. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
107	Jeg har ingen klager.	Uoplyst
58	[Det tog] lang tid at få tid hos en læge, halvanden måned. Ventetid,	Ikke relevant for mig
108	Alt var perfekt for mig. Tak.	Uoplyst
56	Der var megen lidt samtale mellem personalet og jeg. Kommunikation og information,	Uoplyst
78	Det mener jeg ikke de kunne.	I høj grad
44	Jeg har ikke noget at udsætte på Skive Sygehus.	Uoplyst
30	I det store hele havde jeg et positivt indtryk. Personalet havde den nødvendige tid til at informere og snakke om de problemer man havde oplevet derhjemme, og hvad der eventuelt skulle gøres ved det. Hun var interesseret i hvordan jeg havde det og hvordan det var gået siden sidst. Der var ingen stress og jag og jeg følte, at hun havde god tid til at gå de forskellige ting igennem. Kvalitet i be-	Uoplyst

handling, Relationer til personale/Pleje,

- 4 I begyndelsen af mit forløb var det en ny læge jeg mødte hver gang til mine samtaler, og som er meget anstrengende som patient. Fik talt det igennem med læge NN, og det har efterfølgende været den samme læge, der har fulgt mit forløb, så det er jeg rigtig taknemmelig for. Kontaktperson, I meget høj grad

## **Endokrinologisk Ambulatorium Viborg, Medicinsk Afdeling, Hospitals- enhed Midt**

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
70	Har altid været glad for at komme hos jer.	Ikke relevant for mig
69	Ok.	Uoplyst
34	Min mening om mine forløb indtil nu er, at det [nu] skal gå meget hurtigt. Førhen havde jeg en halv time ved sygeplejersken, så vi kunne snakke mine problemer [igennem], det er der ikke tid til nu. Angående overlægen er det det samme problem: 15 minutter og ud, hvor jeg før havde 30 minutter. MEN DET ER JO HVERKEN OVERLÆGENS ELLER SYGEPLEJERSKENS SKYLD. MEN POLITIKERNE DER IKKE TÆNKER SIG OM. DET ER KUN PENGE. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
85	Jeg tror det er godt nok.	Uoplyst
29	Altid forberedt, meget forstående og positive, roser for den indsats man selv gør, og er meget opmuntrende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
102	God oplevelse.	Uoplyst
42	De var sgu dygtige og hjælpsomme, alle jeg var i kontakt med. Specielt læge NN virkede ekstremt kompetent, og det føltes virkelig som om, han havde sat sig rigtigt godt ind i min situation. Han gav mig en rigtig god følelse af at være blevet hørt og hjulpet, da jeg gik ud af døren. Mange tak :-). Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
6	Ok, ingen bemærkning.	Uoplyst
13	Måske vandet på vandvognen kunne være koldere! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
98	Jeg synes, at der mangler en forståelse i forhold til skemaet med, at der nogle gange både er et besøg hos diætist og sygeplejerske/læge.	Uoplyst
86	Det er dejligt at være tilknyttet faste personer. De er alle meget imødekommende! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23	At det er de samme personer, sygeplejersker og læger hver gang,	I høj grad

giver stor tryghed og sammenhæng i forløbet og konsultationerne og større tillid og lyst til at være fortrolig og gå i detaljer om ens situation. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,

- 37 En af mine tider blev annulleret, og jeg fik en ny tid. I dette brev stod der, at der skulle tages blodprøver. Men det stod ikke helt klart, om det var noget, jeg skulle have gjort, eller om det var et standard brev. Til alt held spurgte jeg i receptionen, og her kunne de fortælle, at jeg skulle være fastende. Det stod der intet om i brevet. Så havde jeg ikke spurgt til blodprøverne, ja så havde jeg ikke vidst, at jeg skulle være fastende til de nye prøver Kommunikation og information,

Uoplyst

## ***Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, Hospitalsheden Midt***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
20	Det er dejligt at komme i Ambulatoriet hvor I (næsten) alle har en god, veludviklet humoristisk sans. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
89	Jeg kunne godt tænke mig, at det var samme læge ved hvert besøg. Men jeg havde da opfattelsen af, at det var kompetente læger. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad
54	De er utrolig gode til at få mig til at føle mig tryk, tager sig tid til at lytte/trøste samt rådgive. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
94	Følte ikke, at lægen havde tid til mig ved forrige besøg, hvorfor han så bookede endnu en opfølgende kontrol [flere] måneder senere. Jeg kunne godt have nøjedes med en af disse konsultationer, hvor den så bare var lidt længere. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
101	To gange har jeg ventet på telefonkonsultation, men forgæves. Det er træls at gå og vente på opringning fra kl. 09:00 til 16:00, og de så slet ikke ringer. Har kontaktet sekretæren næste formiddag, men følte mig lidt til grin: Var det mig, der glemte at komme, ville det koste 250 kr. Kommunikation og information,	Uoplyst
106	Ved den ambulante undersøgelse blev jeg modtaget med bemærkningen: Det er ikke sikkert, du kommer til i dag. Det blev jeg meget utilfreds med, da jeg er diabetiker, og havde fastet i et par dage, og kom [langvejs fra]. Jeg fik i min ventetid ikke besked på, om jeg kom til den dag, men heldigvis lykkedes det hen imod [eftermiddagen]. Ventetid, Kommunikation og information,	I ringe grad
111	Jeg følte at der blev lyttet til min personlige problemstilling, de symptomer jeg har oplevet og at der i meget høj grad blev lyttet til min oplevelse af hele situationen, og taget højde for hvad jeg selv har gjort for at bedre mit sygdomsbillede. Og til sidst at jeg er blevet inddraget i, hvordan vi kan komme videre for at stille den rette diagnose. Også selv om mit sygdomsforløb har været snirklet og ikke har fulgt lærebøgerne i medicin ud af landevejen. Jeg vil gerne	I meget høj grad

sige at jeg er dybt taknemmelig for at blive mødt på den måde, der på en gang er indlevende og professionel, og har givet mig muligheden for at deltage aktivt og tage ansvaret for mig selv og en god motivation for mig til at arbejde for et godt helbred. Det er min oplevelse at denne tilgang i langt højere grad vil kunne give folk modet og lysten til at stå på egne ben, også selv om man som jeg, bliver erklæret kronisk syg. Jeg er SÅ glad og taknemmelig. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 57 | Så vidt jeg husker, var det læge nummer fire i ambulatoriet, som jeg talte med. Det kunne gøres bedre :-). Kontaktperson,   | I høj grad       |
| 65 | Stor ros til alle i ambulatoriet. I gør det rigtig godt. Jeg er en glad og tilfreds "kunde" :-).  | I meget høj grad |
| 73 | Det ville være rart, hvis man kunne forsøge at tilrettelægge, så man mødte det samme personale hver gang. Jeg har mødt dygtige medarbejdere hver gang, men det ville være rart, hvis man havde den samme læge eller sygeplejere. Jeg ved faktisk ikke, hvad den læge, jeg går hos, hedder, da det er en, jeg har talt med til kontrol, en anden der har lavet undersøgelserne, og en tredje der har været med, når jeg har fået medicin. Kontaktperson, | I nogen grad     |
| 51 | Det er meget fint, at der afholdes samtale inden behandling, og at denne foregår i separat lokale. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,   | I høj grad       |

## **Nyre-ambulatoriet RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
59	Det kunne være godt, hvis det var den samme læge, man kom til kontrol hos. Kontaktperson,	I høj grad
104	Både min mand og jeg har de sidste [mange] år været på Regionshospitalet Viborg rigtig mange gange. Vi har været indlagt på mange forskellige afdelinger og altid fået en god behandling. Vi har kun godt at sige om Regionshospitalet Viborg og det dygtige personale, som har behandlet os. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2	Rent 12-tal herfra.	I meget høj grad
92	Meget venlig modtagelse. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
17	Personalet på Nyre-ambulatoriet gør det rigtig godt. Her bliver jeg og min mand (pårørende) altid behandlet godt og der er tid til os, hvis vi har spørgsmål. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
63	Det sidste besøg i ambulatoriet var spild af tid. Jeg fik målt blodtryk og vejjet, hvorfor? Blev afsluttet uden tiltag eller lignende. Det kunne jeg have fået at vide over telefonen :-). Kommunikation og information,	Slet ikke



## **Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
79 Jeg er meget forundret over, at jeg skulle berette mit sygdomsforløb igen og igen til forskellige læger. Under indlæggelsen fem læger på seks dage (flere havde ikke læst min journal)! Ved et opfølgende besøg på Neurologisk Afdeling var det tydeligt, at lægen ikke havde læst min journal inden dette møde. Det skal anbefales, at man så vidt muligt får en kontaktperson (ansvarlig for patientens behandlingsforløb). Dette vil give væsentligt større tryghed og sikkerhed for optimal behandling samt være mere rationelt for alle parter. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I ringe grad
25 Da jeg for det meste er blevet indlagt akut, er spørgsmålet ikke helt relevant. De besøg som jeg har haft i ambulatoriet er gået gnidningsløst.	I nogen grad

## ***Dermatologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
26 Ved ikke om noget kan gøres bedre, da det efter min mening er tilnærmelsesvis perfekt.	I meget høj grad
99 Dermatologisk Ambulatorium i Viborg er simpelthen perfekt. Alle er søde og hjælpsomme. Alle ved, hvad jeg ellers mener om sundhedssystemet, for nogle på andre afdelinger har i den grad klocket i det. Og det er så galt, at jeg er nødt til at klage. Men det sker på anden vis end her. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
36 Søde sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
48 Jeg synes helt klart, at alle sygeplejersker gjorde det rigtig godt. De er et rigtig godt team, som tager sig af alle på ligefod og hører på en hvis der er behov for det. Vil også gerne sige at de hjalp mig igennem en svær tid, da jeg var i mit peak med sygdommen. Hvor andre ikke gjorde det samme. De er altid klar og friske og så det rart at de er nede på jorden og ikke kun ser alt for professionelt på alt. Alt i alt så er det et rigtig godt ophold, jeg har haft hvert eneste gang, jeg har været deroppe. Kun rigtig meget glæde og kærlighed herfra. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
95 Det kunne være fint hvis man allerede inden første besøg fik navn på kontaktperson. Det er dejligt altid at blive mødt af smilende og meget venligt personale. Håber de fortsætter med at være i godt humør over for patienterne, det gør en stor forskel når man er syg. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

## ***Dagsafsnit for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
43	Jeg fik en rigtig god behandling.	I meget høj grad
8	Dejlig modtagelse og gode informationer.	I høj grad
28	Det var et venligt personale man mødte. Blev forklaret hvordan det foregik. Meget venligt personale. Jeg følte mig tryk og godt behandlet.	I høj grad
19	Kan kun sige at ALT VAR OKAY.	I meget høj grad

***Ambulatorium for Blodsygdomme RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitals-  
enhed Midt***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
31	Det er som regel lægen der er ventetid på.	I meget høj grad
41	De er altid utrolig venlige og svarer beredvilligt på mine spørgsmål.	I meget høj grad
64	God og respektfuld modtagelse som tidligere.	I meget høj grad
10	Alt ok.	I meget høj grad
45	Bliver altid mødt med venlighed og smil!	I meget høj grad
1	Evt. ventetid bliver forklaret.	I meget høj grad

## **Lungemedicinsk Ambulatorium Skive, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
93	Når jeg bliver indlagt på en afdeling kan jeg ikke få mad på grund af allergi, så jeg må få sendt mad op hjemmefra.	I nogen grad
81	Den korte ventetid, jeg havde, gav ikke anledning til at skulle forklares.	I meget høj grad
105	Dejlig varm modtagelse med øjenkontakt og et "velkommen".	I høj grad
90	Generelt en god oplevelse.	I høj grad
15	Skive Sundhedshus er på INGEN måde gearret til blodtransfusioner. Personalet er søde og hjælpsomme, men har ikke det påkrævede udstyr og hjælp til patienter, der ikke er til at stikke i.	I ringe grad
55	Modtagelsen var helt i orden.	I meget høj grad
84	Helt ok.	I meget høj grad
12	En god oplevelse at komme til skive.	I meget høj grad
80	Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
62	Behagelig og venlig.	I høj grad
27	I starten af oktober blev der lavet bronkoskopi på andet sygehus. Administrationen ved Medicinsk Afdeling, Lungemedicinsk ambulatorium Skive. Der er ingen besked/brev om resultatet af ambulatant bronkoskopi hverken til patienten eller egen læge indtil nuværende tidspunkt. Min kommentar til dette er "dumpekarakter". Ambulatoriet kunne gøre kommunikationen meget bedre!	I nogen grad
107	Jeg har været tilfreds i hele forløbet.	I høj grad
108	Alt var perfekt, jeg er meget taknemmelig, tak.	I meget høj grad
56	Jeg kom ind før tid, så det var da dejligt.	I meget høj grad
11	Fagmæssig høj standard. God og behagelig behandling.	I meget høj grad
78	Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
40	Alt var godt.	I meget høj grad
44	Intet at klage over.	I høj grad
39	Meget godt Sygehus.	I meget høj grad
30	Modtagelsen var venlig og imødekommende. Hun var velforberedt og interesseret.	I høj grad
83	Ikke nævneværdig ventetid.	I meget høj grad
4	Dejligt imødekommende venligt personale. Har følt mig godt modtaget.	I meget høj grad

75 Jeg ville ønske, at hverken patienter eller personale bruger parfume, da jeg har svært ved at tåle duften. I meget høj grad

## **Endokrinologisk Ambulatorium Viborg, Medicinsk Afdeling, Hospitals- enhed Midt**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
61 Dejligt sted. Fantastisk personale.	I meget høj grad
71 Føler mig meget velkommen. Kompetent personale.	I meget høj grad
82 Normalt kommer jeg ind til tiden, men lige sidste gang var der 20 minutters ventetid. Det er noget der meget sjældent sker.	I nogen grad
76 Jeg har kun oplevet kort ventetid, og jeg kan sagtens vente.	I høj grad
97 Alt er bare behageligt, når jeg kommer i afdelingen.	I meget høj grad
53 Som patient ved man at der kan forekomme ventetid, så det var ikke et problem for mig.	I meget høj grad
34 Modtagelsen var god og meget venlig. Og kort ventetid.	I høj grad
96 Ventetiden var ok [set] fra min side. Det kan jo ske at der er andre der tager lidt længer tid. For mig er det ok.	I meget høj grad
85 Intet negativt at bemærke.	I høj grad
7 Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
42 Selvom der åbentlyst havde været udfordringer med at få tingene til at klappe, blev jeg mødt af et smilende og overskudsfyldt personale der gav mig en rigtig god behandling :-).	I meget høj grad
6 Jeg synes at det er almindeligt at der altid vil være noget ventetid, da vi ikke alle har de samme sygdomme og har et forskelligt sygdomsforløb. Den enkelte person kan have mere eller mindre sygdom i kroppen, som vi ønsker at få svar på hvad vi selv kan gøre for at afhjælpe/formindske evt. smerte.	I høj grad
13 Det kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
91 Ville være fint at lægen har læst det digitale skema, man bliver bedt om at udfylde, inden samtalen.	I nogen grad
23 Man bliver hver gang modtaget af et engageret og positivt personale, der virker meget kompetente.	I meget høj grad

## **Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, Hospitalens Midt**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
89	Jeg har kun rosede ord til modtagelsen. Jeg kom ind ca. 15-20 minutter før tid, da en anden patient formentlig var udeblevet.	I meget høj grad
72	Man kunne godt mærke at der var travlt på afdelingen. Da jeg kom hjem opdagede jeg, at de der klemmer til at overvåge mit hjerte ikke var blevet fjernet. Men jeg blev behandlet seriøst og professionelt ved undersøgelsen.	I høj grad
101	Det ville være rart at det var den samme læge til alle samtaler, så der ikke er to læger der har hver sin mening. Det er lidt forvirrede.	I høj grad
46	Jeg kan ikke se at samtaler af den karakter ikke lige så godt kan foretages pr. telefon. Det vil spare både patientens og deres tid og ressourcer.	Ved ikke
65	Synes de gør det rigtig godt alle sammen og hver gang. Gode til at informere. Alt i alt, rigtigt rigtigt godt.	I meget høj grad
67	Ok modtagelse.	I høj grad
35	Synes den var helt fin. Var klar på ventetid, da der jo altid er travlt, når det angår syge mennesker.	I høj grad
16	Sommetider kan det være svært at forstå, hvad lægen siger, da han med nogle ord ikke kunne huske, hvad de hed på dansk. Det er derfor for en som mig svært at være sikker på, hvad han siger, da ordene som sagt ikke altid kommer flydende. Men meget lille detalje.	I høj grad
38	Jeg kom kun efter medicin men blev modtaget venligt og hurtigt.	Ikke relevant for mig
18	Normalt er jeg tilfreds med mine besøg. Dette besøg var dog meget negativt, grundet mødet med den pågældende læge.	Slet ikke



## **Nyre-ambulatoriet RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
59	Der var ikke ventetid til konsultationen hos sygeplejersken, men godt en halv time hos lægen.	I meget høj grad
2	Som bruger af ambulatoriet føler man sig altid meget velkommen, og personalet giver aldrig udtryk for at de har travlt, selvom man godt ved tid og økonomi er presset. Bruger af ambulatoriet i 22 år, så et rent 12-tal til alle på ambulatoriet.	I meget høj grad
92	Meget fin modtagelse.	I høj grad
21	Der gik for lang tid fra, jeg skulle møde til, jeg blev kaldt ind alle gange (6).	I meget høj grad
22	Der var meget kort ventetid, men dog.... meget normalt. Ikke ment negativt!!	I meget høj grad
17	Dejligt jeg scanner ind, når jeg er ankommet til ambulatoriet. Så ved jeg, at jeg er registreret.	I meget høj grad

***Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed  
Midt***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
79	OK. Skulle bare til opfølgende samtale med læge NN.	I høj grad
33	Fin og venlig.	I meget høj grad

***Dialyse-afsnittet RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsehed Midt***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

5 Jeg går i dialyse tre gange om ugen. I høj grad

## ***Dermatologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
26 Ikke nødvendig, da det er perfekt i forvejen!	I meget høj grad
99 FORSLAG TIL FORBEDRINGER: Det brev jeg har modtaget sammen med spørgeskemaet er ikke formuleret korrekt. Jeg har været på Dermatologisk Afdeling i Viborg over 50 gange - bl.a. flere gange [i efteråret]. Og I skriver intet om, at det skal være [en specifik dato] jeg skal forholde mig til, som jeg blev oplyst om, da jeg ringede for at spørge, om det var Viborg eller Aarhus, jeg skulle forholde mig til. STOR ROS: Dermatologisk Ambulatorium i Viborg skal have en grøn smiley på alle områder.	I meget høj grad
3 Meget god og professionel oplevelse.	I meget høj grad
48 Har intet at sige, udover hvor godt de gør det. Man bliver venligt taget i mod med smil og hjælpsom hånd, så det skal bare forsætte sådan.	I meget høj grad

## **Dagsafsnit for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
87 Utrolig søde og kompetente folk jeg var ved.	Uoplyst
8 Der var en enkelte person der deltog i selve undersøgelsen, hvor jeg følte hun var noget fortravlet i forhold til hvad jeg skulle. Alle de andre vidste hvorfor jeg ikke bare skulle ligge mig ned med det samme, da der lige var noget de skulle have styr på inden undersøgelsen.	Uoplyst

***Ambulatorium for Blodsygdomme RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitals-  
enhed Midt***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
10	Jeg har ikke manglet mere information.	I meget høj grad
74	Manglende information om at der ikke var en lægesamtale, som vi antog (vi er patient og datter).	I meget høj grad
14	Ville gerne have haft besked på scanningen, som jeg fik foretaget på Viborg sygehus forinden.	I meget høj grad

## **Lungemedicinsk Ambulatorium Skive, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49	Jeg har været i ambulatoriet hos læge NN. Efterfølgende hos diverse andre læger. Ville gerne vide hvornår det var læge NN og hvornår det var en anden læge, jeg skulle til samtale hos.	I meget høj grad
90	Ingen mangler.	I høj grad
15	Det er helt tåbeligt at indkalde patienter til behandling, der tager mellem to til fire timer, for så kun at have parkeringspladser man må holde på i maksimum tre timer. Hurra for anden fagperson, der selv tilbød at løbe ned og flytte min parkeringsskive. Sygeplejersken hverken kunne eller ville hjælpe.	I ringe grad
55	Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
80	Jeg var rigtig godt tilfreds.	Uoplyst
62	Jeg fik ikke at vide at kroppen har lagret en "frygt" for hvepsestik, så ved evt. stik vil kroppen reagere som var det en sværm. Min nabo er læge [og fortalte mig dette].	I høj grad
24	Det ville være rart hvis man på indkaldelsen kunne angive den forventede tid undersøgelserne tager.	I meget høj grad
32	Modtog den nødvendige information.	I høj grad
107	Jeg har ikke manglet informtion.	Uoplyst
58	En meget kompetent sygeplejerske.	Ikke relevant for mig
11	Jeg kunne godt som første gangs bruger af jeres hospital have haft glæde af et detaljeret kort/forklaring om, hvordan jeg kommer til hospitalet via tog eller bus. Evt. bus-nr. Ligeså et kort over udvendige indgange til hospitalet. Et kort over indvendige hospitalsområder der er relevant for mig. Disse oplysninger kunne i ligge på jeres hjemmeside og evt. informere om tilstedeværelsen af disse oplysninger i indkaldelsesbrevene.	I meget høj grad
78	Jeg mangler ikke information.	I høj grad
39	Jeg havde et godt besøg.	Uoplyst

## **Endokrinologisk Ambulatorium Viborg, Medicinsk Afdeling, Hospitals- enhed Midt**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
100	Manglende information om bivirkninger.	I nogen grad
50	Manglede ikke information. Husker mest, da jeg blev henvist og følte på daværende tidspunkt, at jeg manglede den "menneskelige" kontakt og forståelse.	Uoplyst
69	Manglede intet.	Uoplyst
34	Jeg fik 15 minutter ved sygeplejersken og 15 minutter ved overlægen. Kunne mærke, at der var travlhed. Selv om jeg havde spørgsmål til dem begge, så undlod jeg at drøfte spørgsmålene med dem begge. Så må jeg jo spørge dem næste gang.	I nogen grad
85	Der blev skabt en fælles tillid, som er det vigtigste for mig.	Uoplyst
6	Har søgt information på deres hjemmeside, vedrørende de områder de arbejder, med for at få et bedre overblik over min sygdom.	Uoplyst
98	Der spørges ikke ind til ens sexliv i forbindelse med diabetes. Det savner jeg en dialog omkring.	Uoplyst
88	Jeg skal have en gastrisk bypass og manglede i den forbindelse lidt at få at vide hvilke ting det var påkrævet, at jeg deltog i, inden jeg ville blive indstillet til operation. Jeg bor [langt fra sygehuset] og har ingen bil, men til gengæld et job med en chef jeg gerne vil holde ajourført i forløbet angående vagter. Der har været samtale med lægen, gruppesamtale med diætist samt enesamtale. Patientseminar, statusmøde og til sidst "operationsklargøring" x antal dage inden operationen. De ting er fastlagte og kan godt informeres om på forhånd, at de er en del af forløbet. Jeg har fået de ting at vide løbende, selvom jeg direkte har spurgt: "Hvad skal der ske imellem nu og min operation?"	I høj grad



## ***Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, HOSPITALSENHED MIDT***

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
72 Jeg har ikke modtaget en tilbagemelding på undersøgelsen endnu.	Uoplyst
67 Spurgte ind til forskellige ting, bl.a. bivirkninger som personalet ikke kunne svare på.	Uoplyst
18 At blive taget seriøst og at blive lyttet til. At forstå hvad der skete og hvad der skulle ske. Manglede medbestemmelse. Jeg følte at jeg fik at vide, at jeg var dum, og ikke selv kunne mærke, hvordan jeg havde det. Desuden fik jeg intet at vide om den nye medicin, som lægen mente jeg skulle tage. Mangel på respekt, medbestemmelse, håndgribelighed samt begribelighed. Jeg vil gerne tilføje at jeg normalt er tilfreds med mine besøg hos jer, men denne gang har jeg haft andre læger. Jeg vil også tilføje at jeg efterfølgende ringede til jeres rare personale og spurgte om jeg kunne få en fast læge, det var intet problem. Jeg måtte også selv "vælge". Igen en god oplevelse.	I nogen grad

## **Nyre-ambulatoriet RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
103	Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
68	Jeg er altid blev taget godt imod og har fået svar på mine eventuelle spørgsmål. Fin kontakt med personalet.	Ikke relevant for mig
52	Det var utrygt, at lægen var meget svær at forstå. Jeg kunne ikke forstå, om det var godt eller dårligt nyt. Han sagde ikke goddag eller farvel, så jeg vidste ikke, hvornår undersøgelsen var slut. Derfor lå et jeg et stykke tid alene i undersøgelsesrummet uden at vide, hvad jeg skulle. Efter et noget tid besluttede jeg så at gå ud til sekretæren for at høre, om undersøgelsen var færdig.	I nogen grad
22	Det var ikke nødvendigt med information.	I høj grad

**Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed  
Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
79 Ikke umiddelbart.	I ringe grad

## ***Dermatologisk Ambulatorium, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
36 Godt samarbejde med personale.	I høj grad
48 Har ikke manglet nogen form for information, da alt blev forklaret ned til mindste detalje.	Uoplyst

## ***Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
72	De blå terminaler til hjertekardiogram blev ikke fjernet. Jeg opdagede dem da jeg kom hjem.	Ja
67	Sygeplejerske kunne ikke lægge venflon. Efter tredje forsøg måtte en anden til.	Ja
18	Jeg kunne se andres journaler, navne, sygdomme samt cpr numre. Disse lå frit fremme på bordet. Det er imod loven og respektløst for ens borgere/patienter.	Ja

## ***Dialyse-afsnittet RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
47 Indlagt med infektion og fik en anden infektion ved behandling.	Ja