

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Diagnostisk Center**

Hospitalsenhed Midt

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

| ID  |   | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|-----|---|---|
| 4   | Meget venlig og hjælpsom. Aldrig været problemer.   | I meget høj grad  |
| 12  | Det var en meget lukket afdeling, og der mangler en velkomstdisk! Et sted, hvor man kan spørge personalet om småting. Afdelingens informationsdisk er "lukket" inde og næsten helt gemt væk fra patienterne. Den første velkomstdisk, som du ser på afdelingen, tilhører en anden afdeling, men der er modtagelse og et stor smil ved henvendelse. Det mangler på ambulatoriet. Det er som om, at der ikke er nogen interesse i, at patienterne skal kunne komme i kontakt med noget personale. | I nogen grad  |
| 14  | Synes, at det hele var meget fint.  | I meget høj grad  |
| 15  | Jeg var tilfreds.   | I meget høj grad  |
| 24  | Meget venlige, hensyntagende og forstående. Omhyggelig introduktion til undersøgelsen og meget præcis fokus på de vigtigste opmærksomhedspunkter. Sygeplejersken bør have stor ros for hele forløbet.   | I meget høj grad  |
| 43  | Uvisheden om ventetiden er jo velkendt, hvis ventetiden er mere end en time, synes jeg, at personalet skal kontakte en, så man ikke tror, at man er glemt!  | Uoplyst   |
| 85  | Jeg ventede halvanden time, inden jeg blev kaldt ind. Henvendte mig to gange. Det er virkelig lang tid at vente! Og så kom jeg ikke ind til min normale læge.   | I nogen grad  |
| 87  | Kom til før tid alle steder.  | I meget høj grad  |
| 90  | Jeg har ALDRIG oplevet bedre service! Der gik 11 minutter, fra jeg gik fra min parkerede bil, som kunne parkeres lige ved døren, til jeg igen sad bag rattet. Ét stk. CT-scanning overstået i frokostpausen :-).  | I meget høj grad  |
| 99  | Ingen kommentarer.  | I meget høj grad  |
| 104 | Jeg kørte jo bare mit sundhedskort igennem, så ingen personer.  | Ikke relevant for mig                                     |
| 107 | Modtagelsen var god, men ventetiden var lang.   | I nogen grad  |
| 108 | Venlig, god og munter stemning. Fuld tilfredshed.   | I meget høj grad  |
| 132 | En modtagelse, hvor det virker på mig, som om lægen havde både læst min journal, men også evalueret på denne. Jeg fik relevante, brugbare svar på mine spørgsmål til sygdommen. Jeg fik vist røntgenbilleder af mine lunger, så jeg kunne se eventuelle forandringer. Alt i alt en god samtale, der til tider mere var en dialog.   | I høj grad  |
| 142 | Nåede end ikke ind i venteværelse efter udfyldelse i DANBIO (muligvis en udeblevet patient før mig).  | I høj grad  |
| 144 | Jeg blev målt til [] cm. Men på jeres svar står der noget andet. Mit forslag er, at I dobbelttjekker oplysninger på jeres svar.   | I høj grad  |
| 146 | Jeg vil gerne sige, at jeg er meget taknemmelige for alt personalet på Hjerte Afdelingen. De var alle meget gode og venlige, specielt læge NN! Men kun undersøgelsen var meget hård og besværlig, patienten lider. Jeg håber at fremtidige moderne systemer, gør det lettere for patienter. Mange tak. Kun personalet fra mad service (nogle af dem), når patienten ville have noget, var de ikke særlige venlige.  | I høj grad  |
| 147 | Jeg fik en meget fin modtagelse, hvor jeg følte, at der virkelig blev taget hånd om min tilstand. Super.  | I meget høj grad  |
| 175 | Blev rigtig godt modtaget.  | I høj grad  |
| 182 | Fuldt ud tilfreds. Meget bedre end andre sygehuse.  | I meget høj grad  |
| 188 | Sød og venlig modtagelse.   | I meget høj grad  |

|     |  |                       |
|-----|--|-----------------------|
| 191 | Stemningen er god på Regionshospital Silkeborg, og man bliver godt behandlet.  | I høj grad            |
| 199 | Jeg var ikke på ambulatoriet. Medarbejdere kom i mit hjem, og de kom til den aftalte tid.  | Ikke relevant for mig |
| 215 | De er altid flinke og smilende. Man føler sig godt taget imod. Så ingen ændringer.   | I høj grad            |
| 216 | Jeg blev godt modtaget og til den aftalte tid.   | I meget høj grad      |
| 226 | Jeg synes, det er lidt svært at svare på denne undersøgelse. Jeg blev kaldt ind til afslutning af et sygdomsforløb i min ferie, bad om en ny tid efter ferien og fik det også. Efterfølgende fik jeg endnu en besked i e-boks om at møde op stadig i min ferie. Da jeg nu har fornemmelsen af, at der er nogen, der ikke taler sammen og giver beskeder videre, står man med en tom fornemmelse. Efter et sygdomsforløb, som har forløbet meget tilfredsstillende, hurtig betjening, alle var søde og hjælpsomme, blev afslutningen noget amputeret. Jeg blev afsluttet af en læge, der ikke kendte til mig, og som jeg ikke havde set før. Han havde heller ikke lige læst min journal. Dette giver desværre en tom følelse. Jeg har besvaret skemaer, så godt jeg kunne. | I nogen grad          |
| 232 | Det var helt fint, der kom en og sagde, at det varede lige et øjeblik, så var de klar til mig.   | I meget høj grad      |
| 240 | Ingen kommentarer, det fungerede fint.   | I høj grad            |
| 241 | God modtagelse.  | I meget høj grad      |
| 249 | Det ville være fint med tydeligt skilt til knoglescanning.   | I høj grad            |
| 257 | Fin modtagelse, give hånd sige og navn. Altid sød personale.   | I meget høj grad      |
| 259 | Jeg kan ikke finde på noget, der kan forbedres. Personalet er meget venligt, tonen er uformel, men man er aldrig i tvivl om, at man er i kompetente hænder.  | I meget høj grad      |
| 270 | På ambulatoriet bliver de vrede, hvis man ikke har bestilt tid. Det synes jeg ikke, de kan være bekendt.   | I meget høj grad      |
| 279 | Ventetiden burde være kortere.   | I høj grad            |
| 285 | Ikke det bedste venteområde.   | I nogen grad          |
| 300 | Det var helt efter planen.   | I meget høj grad      |
| 313 | Jeg var ikke blevet oplyst om, at min behandling skulle være anderledes. Jeg har ellers været godt tilfreds med, hvad jeg har fået indtil nu, men det her blev mig en tand for forvirrende. Nogle ting efter lægeskiftet er ikke blevet mig oplyst, og jeg havde en fantastisk læge.   | Slet ikke             |
| 314 | [Der er] ingen ønsker om forbedring. [Jeg] bliver behandlet meget professionelt og venligt af alle.  | I meget høj grad      |
| 335 | Jeg har ikke været i ambulatoriet, men har haft besøg herhjemme.   | Ikke relevant for mig |
| 337 | Sød sygeplejerske med fin modtagelse. Var til KRAM samtale. Blev henvist til andet sted vedrørende hjælp til evt. kostændring, men ØV de har efterfølgende meddelt, at der var et helt års ventetid. Det var måske en god ide at opfordre til nogle flere hold der. Ellers fint informerende forløb på sygehuset.  | I meget høj grad      |
| 340 | En meget dygtig sygeplejerske tog mig faktisk ind akut. Jeg fik den bedste behandling.   | I høj grad            |
| 342 | Meget vanskeligt at finde rundt i Skejby. Personalet meget behjælpelige.   | I meget høj grad      |
| 351 | Scanneren meddelte, at jeg skulle henvende mig ved luen, og der fik jeg at vide, at jeg skulle scanne, men efterfølgende tjekkede sekretæren, om det var rigtigt.  | I nogen grad          |
| 358 | Jeg havde svært ved at finde [indtjekningsstander] og ventesal.  | I meget høj grad      |
| 393 | Det ville være godt, hvis ambulatoriet var tættere på min bopæl.   | I høj grad            |
| 441 | Ingen.   | I høj grad            |
| 442 | Det var svært at finde den rette afdeling.   | I meget høj grad      |

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 474 | Venligt personale. Venteværelset var lidt trangt.   | I høj grad       |
| 501 | Flinke og venlige så stor ros her fra.  | I meget høj grad |
| 508 | Hvis jeg har en aftale kl. 13:00, så overholder jeg den, ellers har jeg mistet kunden, det kunne der læres meget af.  | I nogen grad     |
| 511 | Jeg kommer fast til kontrol på Diagnostisk Center, Klinik for Infektionssygdomme på Hospitalsenhed Midt. Lægen og sygeplejerskerne er altid super forberedte og meget venlige.  | I meget høj grad |
| 512 | Sødt og smilende personale.   | I meget høj grad |
| 514 | Jeg blev dybt imponeret over, at jeg havde fået en indkaldelse til et bestemt tidspunkt og blev kaldt ind til den præcise tid :-). Det var ikke ubetinget let at finde ambulatoriet. Da jeg skulle aflevere hjertemonitoren efter et par døgn, var jeg ikke sikker på proceduren, så jeg mødte op med den stadigvæk påsat, men blev bedt om at gå ud på toiletet og selv tage den af... Det var da ok, men ikke lige det, jeg troede... Ellers en særdeles fin service...   | I meget høj grad |
| 522 | Jeg har kun positive oplevelser med gigtambulatoriet i Silkeborg. Imødekommende, venlige, lyttende og åbne over for min egen teori om, at min ihærdige træning har en positiv virkning på min Bechterew.  | I meget høj grad |
| 529 | Fuld tilfredshed.   | I høj grad       |
| 531 | Meget venlig modtagelse.  | I meget høj grad |
| 556 | God "menneskelig" modtagelse.   | I meget høj grad |
| 560 | Min fornemmelse er, at lægerne ikke har tid til at læse journalen bare lidt igennem, inden man kommer ind til samtale.  | I høj grad       |
| 584 | Helt tilfreds.  | I meget høj grad |
| 585 | Dejligt med samme sygeplejerske hver gang.  | I høj grad       |
| 586 | Havde tid til infusion [om formiddagen] og kom til [tre kvarter senere].  | I nogen grad     |
| 607 | I de seks år jeg har levet med Prostatakræft, er det den afdeling, der har været bedst forberedt til vores møde. Det var vi meget taknemlige og lettede over. Opfølgningen fra afdelingens side har også været grundig og tryk.   | I meget høj grad |
| 616 | Venlig og rigtig god modtagelse.  | I meget høj grad |
| 632 | Det hele var ok. Jeg var meget tilfreds.  | I meget høj grad |
| 665 | Det var perfekt.  | I meget høj grad |
| 668 | Jeg blev ringet op fredag med besked om, at jeg skulle møde mandag, og det var vigtigt, at jeg havde en pårørende med. Dette gjorde, at jeg blev så nervøs, at jeg glemte at spørge til, om jeg var alvorlig syg, så hele weekenden brugte vi på at snakke om, at jeg nok var alvorligt syg. Da vi så mødte ind på afdelingen, kom der en person, som præsenterede sig som min kontaktperson, og jeg sagde, at jeg synes tingene gik lidt hurtigt, hvortil hun svarede, at i mit tilfælde skulle det gå hurtigt. Hvis jeg ikke [allerede] var nervøs, så blev jeg det, og de næste ti minutter alene i venteværelse var jeg overbevist om, at det her virkelig var alvorligt. Efterfølgende kom jeg ind til lægen, og hun gennemgik mine prøver, og alt viste sig at være ok. Mine tanker efter denne oplevelse er, at mange ting kan siges på en måde, så patienterne ikke behøver gå med frygten for at være alvorlig syg, så jeg synes, at I skal tænke meget på, hvordan I formulerer jer, så vi bliver trygge fremfor bange. | I meget høj grad |
| 669 | God behandling. Tak.  | I meget høj grad |
| 671 | Upåklagelig.  | I meget høj grad |
| 697 | Være bedre forberedte på, hvad besøget drejer sig om og aflysninger.  | I nogen grad     |
| 711 | Det var udmærket .Jeg var tilfreds.   | I meget høj grad |
| 717 | Jeg synes, venteområdet er lidt kedeligt; ikke så opløftende og gamle blade, men ellers er det OK.  | I meget høj grad |

|      |  |                       |
|------|--|-----------------------|
| 726  | Meget venlig og [de var] velinformerede om mit helbred.  | I meget høj grad      |
| 748  | Kom ind før tid.   | I meget høj grad      |
| 756  | Jeg er meget positiv og tilfreds med behandling på Silkeborg sygehuset. Læge NN og sygeplejerskerne er dygtige, altid smilende, venlige og hjælpsomme. []. Jeg ønsker, at [klinikken] løbende opdaterer, om det er tilrådeligt at starte på arbejde, hvis der er henvendelser om dette fra praktiserende læge eller kommunen. [] | I meget høj grad      |
| 757  | At der ikke er den lange vente tid. Jeg har ventet op til 40 minutter, så bedre planlægning.   | I ringe grad          |
| 821  | Dygtig medarbejder.  | I meget høj grad      |
| 822  | De havde glemt mig i systemet.   | I ringe grad          |
| 829  | Jeg blev modtaget virkelig godt. Utrolig dygtig og rar læge, der tog "vare" om mig. En dejlig oplevelse. Så godt, at jeg kom til at græde, da jeg kørte hjem.  | I meget høj grad      |
| 839  | Jeg har ikke været indkaldt til undersøgelse, der må foreligge en fejl.  | Uoplyst               |
| 841  | Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.   | I meget høj grad      |
| 844  | Modtagende sygeplejerske var velforberedt blandt andet vedrørende formål og tidligere forløb.  | I meget høj grad      |
| 863  | Jeg kom ind før tiden. Både sygeplejerske og læge virkede meget kompetente.  | I meget høj grad      |
| 876  | Det er dårligt, man skal betale for parkering, når [man] betaler skat. Ventetiden var kort.  | I meget høj grad      |
| 879  | Det var en rigtig god oplevelse at være patient på Silkeborg Sygehus.  | I høj grad            |
| 892  | Inden besøg skulle jeg udfylde et langt spørgeskema. Jeg tvivler på, at behandlere havde gennemlæst denne inden tid.   | I ringe grad          |
| 902  | Det er ikke hensigtsmæssigt, at man i venteværelset kun har én type stole. Jeg kunne ikke komme til at sidde uden smerter. Det var ikke muligt at komme til at ligge ned, hvilket må kunne forventes, at der er behov for, når man modtager henviste rygpatienter.   | I meget høj grad      |
| 912  | Da jeg møder i ambulatoriet, har jeg så ondt i ryggen og har lige kørt i bil i en time... Jeg synes, man burde kunne helt undgå ventetid [eller] som minimum have mere bekvemme stole i venteværelser.   | I høj grad            |
| 925  | Dejlig modtagelse.   | I høj grad            |
| 939  | At der er et menneske, som man kan melde sig til.  | I høj grad            |
| 946  | Meget venlig indstillet personale.   | I meget høj grad      |
| 952  | Jeg har ikke noget at klage over.  | I høj grad            |
| 959  | Der var lang ventetid pga. af sygdom i anden afdeling.   | Ved ikke              |
| 968  | Min mødetid var ikke registreret i ambulatoriets dagsplan. Dog kom jeg hurtigt ind til konsultation hos lægen.   | Slet ikke             |
| 969  | Super god modtagelse og rigtig dygtigt personale.  | I meget høj grad      |
| 973  | Der er ikke nogen som modtager en, da man selv skal tjekke ind.  | I meget høj grad      |
| 983  | Venlig, imødekommende og hjælpsom modtagelse. Jeg havde glemt mit sygesikringsbevis.   | I meget høj grad      |
| 986  | Jeg var ikke i ambulatoriet, men sygeplejerske NN kom til den aftalte tid hos mig på plejecentret, hvor jeg bor.   | Ikke relevant for mig |
| 1026 | Jeg har intet at bemærke, jeg føler [at jeg fik] en meget venlig modtagelse. Ventetiden var ca. 15- 20 min. Ok for mig.  | I høj grad            |

|      |   |                  |
|------|---|------------------|
| 1038 | Dygtigt og hjælpsomt personale.   | I meget høj grad |
| 1061 | Positiv modtagelse. Jeg havde glemt mit sygesikringskort.   | I meget høj grad |
| 1088 | Flink og behageligt.  | I meget høj grad |
| 1090 | Jeg tror, der var sket en fejl.   | I ringe grad     |
| 1096 | Jeg har ikke været inde hos jer i de sidste år, da det foregår her på bopælen, og det er jeg meget glad for.  | Uoplyst          |
| 1103 | Lægen havde ikke tid til mig, blev bedst om at komme igen [en anden dag]. Ventede [i tre timer], hvor en sygeplejerske og jeg blev enige om, at det var for længe at vente. Jeg kunne lige så godt gå.  | Ved ikke         |
| 1108 | Der kunne måske stå en kurv med garn, så man kan strikke nogle huer eller halstørklæder til de hjemløse og fattige mennesker, der går rundt derude og fryser.   | I meget høj grad |
| 1112 | Skulle til blodprøvetagning, og da det var overstået, kunne jeg ikke få luft, så derfor gik jeg direkte til lungeafdelingen, hvor jeg fik en [medicin] og blev kørt hjem igen.  | Slet ikke        |
| 1121 | Ingen kommentarer. Alt forløb rigtig flot som planlagt.   | I meget høj grad |
| 1126 | Ventetiden er generelt 20-30 minutter over aftalte tid.   | I meget høj grad |
| 1142 | Jeg har fået en rigtig god behandling gennem [flere] år, det er dejligt, lægen ringer, hvis der noget, også for at spørge hvordan jeg har det, man er altid mødt med venlighed. Kun rosende ord til Silkeborg Sygehus.  | I meget høj grad |
| 1150 | Kort ventetid, sød og hjælpsom personale.   | I meget høj grad |
| 1156 | Jeg synes, at det fungerer meget fint.  | I meget høj grad |
| 1173 | Jeg bliver altid mødt med smil!   | I meget høj grad |
| 1186 | Alt er altid ok.  | I meget høj grad |
| 1187 | Det var en overraskende god oplevelse. Jeg var utilpas, som man jo er, når man bliver indkaldt til en klinik med det navn, og jeg oplevede, at jeg var ventet. Blev præsenteret for min kontaktperson, som stillede relevante spørgsmål på en uhøjtidelig, men dog meget professionel facon. Uhyre kompetent. | I meget høj grad |
| 1228 | Meget professionelt og kærligt. Topkarakter :-).  | I meget høj grad |
| 1243 | Meget fint.   | I meget høj grad |
| 1250 | Meget god. Godt forberedt.  | I meget høj grad |
| 1270 | Det fungerede fint, jeg blev venligt modtaget.  | I høj grad       |
| 1274 | Jeg har ikke været til en sådan undersøgelse og kan derfor ikke svare relevant.   | Uoplyst          |
| 1287 | Jeg undrede mig over anvendelsen af midler til at montere et 55 tommer TV i venteværelset ..... For så udelukkende at vise en video fra en skovsø med svømmefugle og lyden af småbølger og susen i træerne.   | I høj grad       |
| 1289 | F.eks. kunne der komme en og sige, "din læge er forsinket".   | I meget høj grad |
| 1295 | God og grundig orientering. Muligheden for at få kaffe m.m. i ventetiden kunne måske godt præciseres. Men kun en detalje.   | I høj grad       |



|      |   |                  |
|------|---|------------------|
| 1306 | Lægen virkede ikke, som om hun havde sat sig ind i den dødelige sygdom, jeg har, og som i bund og grund er årsagen til, at sygehus NN stadig undersøger mig. Vi gennemgik medicinlisten, og da vi kom til [medicin NN], sagde lægen, "Dette ved jeg ikke noget om.", og gik videre. Det gav mig tanken om, at hun ikke havde set min journal. Jeg er klar over, at det er nyremedicinsk afdeling, og at man der beskæftiger sig med nyrer. Det var også min tanke, at det kun var det lægen beskæftigede sig med og intet andet. Jeg er af den opfattelse, at organer i en krop arbejder sammen og fungerer som en helhed. Er der noget galt et sted, interfererer anomalien på andre dele af kroppen, endog hele kroppens funktion. Lægen havde øjensynligt travlt, så den halvårige konsultation var superhurtigt overstået med udstedelsen af en ny recept. Efter lægen skulle jeg tale med en sygeplejerske. Under ventetiden hertil kom lægen forbi og sagde, "Jeg glemte at fortælle dig, at der er en recept på apoteket.", hvortil jeg svarede, "Det havde jeg regnet ud." Nu konsulterer jeg andre dele af sygehusvæsnet og mente ikke denne læges arbejdsmetode var særlig grundig, derfor slog jeg mig til tåls med, hvad jeg ellers er blevet undersøgt for andre steder. På apoteket fik jeg farmaceuterne til at kontrollere, om den nye medicin kunne arbejde sammen med den medicin, jeg i øvrigt får, som for mig er livsvigtig. | I ringe grad     |
| 1314 | Det var fint, så kunne jeg udfylde det faste spørgeskema inden.   | I høj grad       |
| 1320 | Stort set ingen ventetid, det var super fint.   | I høj grad       |
| 1321 | Jeg fik en dejlig modtagelse.   | I meget høj grad |
| 1344 | Man bliver mødt med smil og venlighed.  | I meget høj grad |
| 1346 | Jeg synes, at I skulle bytte vandbeholderen ud, da den ser herrens ud, og man mister rent ud sagt lysten til at drikke vandet derfra. En kaffe/kakaoautomat ville gøre mere glæde. Specielt i den kolde tid.  | Ved ikke         |
| 1351 | Det er fantastisk godt med sygesikringsscanner, så er der styr på ankomst mv.   | I meget høj grad |
| 1358 | Godt tilfreds.  | I høj grad       |
| 1380 | Jeg har ikke nogen kommentarer.   | I høj grad       |
| 1390 | Ingen kommentarer, da jeg var godt tilfreds og kun fik min ventetid.  | I meget høj grad |
| 1402 | Jeg skulle have modtaget et spørgeskema. Det gjorde jeg ikke, så jeg ringede og rykkede for det. Jeg fik beskeden, at jeg bare skulle komme lidt før og udfylde det den pågældende dag. Jeg fik spørgeskemaet udleveret da jeg ankom, men der var rigtig mange spørgsmål, og jeg nåede slået ikke at udfylde dem. Jeg følte, at det var lidt spildt og tænkte, om det overhovedet blev anvendt til noget?   | I meget høj grad |
| 1415 | Hvis man har siddet og ventet i 20 minutter, vil man gerne have besked om, at man ikke er glemt.  | I nogen grad     |
| 1445 | Jeg kom ind før mødetid!  | I høj grad       |
| 1446 | Der er ok.  | I meget høj grad |
| 1449 | God og venlig modtagelse. Fin beskrivelse i det udsendte til, hvor man skulle være i bygningskomplekset.  | I meget høj grad |
| 1454 | Jeg kom for tidligt og fik en kop kaffe imens, at jeg ventede på min tid.   | I meget høj grad |

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

| ID |  | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|--|---|
| 4  | OK.  | I meget høj grad                              |
| 7  | Blev ikke nok informeret om, hvorfor der var gjort ændringer i hastighed på pacemaker ved udskrivning.   | I ringe grad                                  |
| 12 | Jeg manglede en kontakinfo på personalet efter besøget.  | I nogen grad                                  |
| 30 | Jeg manglede noget konkret viden om medicinen. Jeg fik den heldigvis på apoteket.  | I høj grad                                    |
| 32 | På grund af sygdom i personalegruppen blev mit møde med sygeplejersken aflyst og erstattet med en kort besked fra sekretæren og en henvisning til laboranten, som jeg også havde en tid hos den dag. | Ikke relevant for mig                         |

|     |   |                       |
|-----|---|-----------------------|
| 60  | Var godt informeret.  | I høj grad            |
| 72  | Nej.  | I meget høj grad      |
| 96  | På et tidspunkt følte jeg, at man kørte af to strenge, hvor man aftalte svar på [sygehusnavn 1], men samtidigt bestilte I tid til yderligere undersøgelse i [sygehusnavn 2]. Jeg meldte selv afbud til tiden i [sygehusnavn 1], da den ikke var relevant. Den ene enhed vidste altså ikke, hvad den anden gjorde.   | I høj grad            |
| 104 | I jeres spørgeskema ved jeg simpelthen ikke om det er lægen eller sekretærerne, jeg skal besvare noget om, og det er jo ikke det samme, vel? Derfor kan jeg ikke give et endegyldigt svar. Men sidste gang var lægen svær at forstå, som gør at man går derfra med lidt utryk fornemmelse. Lægen havde da også lige glemt at sende min recept ud til apoteket, da jeg så skulle bestille det, så det blev lidt problematisk, da jeg så skulle ringe tilbage, og jeg stod og var på vej på ferie, så der blev tidsnød. Træls.  | I nogen grad          |
| 107 | Der skulle have været mere tid til patienten inden hjemsendelsen.   | I høj grad            |
| 142 | Jeg modtog planmæssig medicinsk behandling udført af sygeplejersker ved mit besøg. Der var således ikke tale om et kontrolbesøg ved en reumatologisk læge.  | I høj grad            |
| 146 | Som jeg allerede har skrevet: Alt var totalt godt, men det var svært for mig at tage maden, pga. nogen fra køkkenpersonalet.  | Ikke relevant for mig |
| 147 | Det har bare fungeret.  | I meget høj grad      |
| 182 | Recepter er flere gange udeblevet fra jer og er ikke kommet til apoteket.   | I meget høj grad      |
| 188 | Jeg tror ikke, der manglede information, men min tilstand (sygdom) blev ikke opklaret. Dermed heller ikke forbedret.  | I høj grad            |
| 195 | Informationen var fyldestgørende.   | I meget høj grad      |
| 216 | Jeg manglede ikke information.  | I meget høj grad      |
| 240 | Ja, om det videre forløb.   | I høj grad            |
| 251 | Ingen ny medicin.   | I meget høj grad      |
| 260 | Man kan mærke, at de sundhedsfaglige medarbejdere er lidt fraværende/stressede, de sidder uroligt, og de rejser sig næsten før, at sidste spørgsmål er formuleret.  | I meget høj grad      |
| 270 | Jeg skal sluge [flere] tabletter til aftensmad, hvad jeg også gør. En af gangene sad de fast i min hals. Men vi skal snakke om det næste gang.  | I meget høj grad      |
| 279 | Det første besøg var ikke særlig tilfredsstillende. Ved det andet besøg snakkede jeg her med en læge, som havde sat sig ordentlig ind i min sygejournal.  | I nogen grad          |
| 313 | Jeg var blevet opfordret til en ny slags medicin pga. ønske om et barn, det blev bevilget, og jeg skulle eventuelt fremover tage denne slags. Medicinen jeg fik virkede slet slet ikke, og det var først, da jeg skulle hente nyt, at jeg fik fortalt, at det ikke blot gik udenom ting i kroppen som kunne have betydning for et barn, men også at det var svagere i styrke. Da jeg så kom på det gamle medicin, fik jeg først der at vide, at jo flere gange jeg er af det, jo svædere er det at komme i gang, og jeg kunner få flere allergiske reaktioner, I er blevet klogere siger I, okay men den viden om før og efter og under brug vil jeg gerne have også. | Ved ikke              |
| 314 | Ingen mangler.  | I meget høj grad      |
| 334 | Jeg er meget dårligt hørende. Derfor var det en yderst pinlig konsultation, jeg deltog i pga., at [lægen var svær at forstå] []. Jeg fik ikke mulighed for at se [lægens] navneskilt, men ved hjælp af min kone fik jeg essensen af, hvad [lægen] sagde (tror jeg nok). []. Jeg var utryk.  | Slet ikke             |
| 341 | I forbindelse med, at jeg fik information om en sygdom, som jeg ikke har kendt til før, var forklaringen ikke særlig god. De opklarende spørgsmål fra mig har jeg først kunnet tænke over efterfølgende. Jeg har nu spørgsmål, som jeg vil prøve at stille næste gang.  | I ringe grad          |
| 356 | Det var helt ok.  | I meget høj grad      |
| 369 | Fantastisk omsorgsfuldt personale.  | I meget høj grad      |

|     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 389 | Det er meget svært for afdelingen at koble sammenhæng med andre "tilstande"/lidelser. Meget ofte oplevet i sundhedsvæsenet.  | I nogen grad     |
| 393 | Jeg skulle gå med en hjertemåler i to døgn. Denne skulle så afleveres i en by NN, hvilket var meget besværligt, da jeg bor i anden by NN og ikke har bil.  | I ringe grad     |
| 415 | Jeg vil fortælle at det er meget svært at besvare de spørgsmål, jeg er blevet bedt om at besvare . Jeg mødte kun lægen, ikke noget personale, da jeg havde tid kl.17.15.   | I høj grad       |
| 434 | Jeg kom i august til en fysioterapeutisk konsultation. Fysioterapeuten fortalte, at hun ikke ville lave nogen undersøgelse af min krop, så vi sad i stedet og snakkede. Jeg fik ingen genoptræningsøvelser eller afspændingsøvelser med hjem. Hun fortalte, at jeg skulle finde tre ting, jeg synes var sjovt (rulleskøjter, hoppe på trampolin, gå med hundene), og så skulle jeg gøre det, jeg kunne holde til. Det var ikke en information, jeg kunne bruge til noget overhovedet, da det var sådan, jeg levede min hverdag i forvejen. Konsultationen tog 15 minutter. Jeg bor i [Vestjylland], så jeg er meget skuffet over, at jeg skulle køre den lange vej for så kort en konsultation. Det var en konsultation, der kunne være klaret over et opkald, da fysioterapeuten slet ikke tog et kig på min krop. Hvis jeg havde fået at vide, at konsultationen skulle foregå sådan, havde jeg valgt at blive hjemme, fordi så lang en køretur er for mig næsten uudholdelig. Et opkald ville for mig have været en bedre konsultation.   | I nogen grad     |
| 441 | Ingen.   | I høj grad       |
| 474 | Informationen var fin. Men problemet er endnu ikke afklaret, da jeg først skal scannes for at finde problemet i min krop.  | I meget høj grad |
| 508 | Det er envejsskommunikation.   | I ringe grad     |
| 510 | Det var en årlig kontrol. Besøg hos kontaktlægen.  | I meget høj grad |
| 514 | Det tidligere nævnte og så en smule sproglig usikkerhed (ikke-dansk undersøger).   | I høj grad       |
| 529 | Alt fungere upåklageligt.  | I høj grad       |
| 570 | Man husker ikke hvad man har af spørgsmål, når man er der.   | I høj grad       |
| 584 | Intet.   | I meget høj grad |
| 616 | Informationen var god og forståelig, og jeg havde et familiemedlem med, og vi var enige.   | I høj grad       |
| 649 | Jeg manglede ikke information.   | I meget høj grad |
| 654 | Det fungerede godt, at der var telefonisk opfølgning flere gange i forløbet.   | I høj grad       |
| 669 | Jeg fik en meget god behandling og blev godt informeret, og jeg er godt tilfreds med forløbet. Mange tak.  | I høj grad       |
| 711 | Det har jeg ikke manglet.  | I meget høj grad |
| 717 | Dette besøg i september var et, som jeg selv havde bedt om, fordi jeg har haft det svært psykisk i en periode på grund af gigten og hverdagen, så det er et lidt andet besøg end ellers. Jeg havde også specifikt ønsket den sygeplejerske, jeg snakkede med, da hun kender mig. Generelt oplever jeg ved hvert lægebesøg, at jeg møder en ny læge. Jeg har endnu aldrig ved mine kontrolbesøg stødt ind i den samme læge, og det, synes jeg, er et problem, da jeg oplever, at man skal starte forfra, og det er svært at udøse sine problemer til et nyt og fremmed menneske. Sygeplejersken kan nogle gange være den samme, og den pågældende sygeplejerske her er fantastisk, da man bliver mødt som et helt menneske og ikke bare en journal, som de lige har læst op på. Desuden er skemaet, som vi skal udfylde før et besøg, helt hen i vejret for unge mennesker og også for min alder. Det er jo andre ting, som tæller i hverdagen, samt at jeg aldrig har set eller hørt det brugt i en efterfølgende samtale som udgangspunkt for besøget. Jeg er gammel i gårde, da jeg har haft gigt i over 30 år nu, så jeg synes, at tiden til den enkelte er blevet mindre, og det er sværere at lave tider. | I meget høj grad |
| 740 | Mangler generelt information om sygdom. Mere dybdegående information om bivirkninger ved medicin. Mere information om muligheder og hjælp til dagligdagen, såsom hvad gør man, hvis man ikke kan klare nuværende arbejde. Mulighed for en kontaktperson, som kan hjælpe os med diverse information og besvarelse af alle vores spørgsmål, i stedet for at man skal gå ned psykisk, når man forsøger at finde oplysninger på nettet. Det kan være spørgsmål om arbejdsliv, smerter, hjælpemidler, medicin osv. Det ville give mindre stress til allerede sygdomsramte personer. Mangler bedre kontakt mellem egen læge og sygehus. Den samme læge og den samme kontaktperson gennem hele forløbet.  | I nogen grad     |

|      |   |                       |
|------|---|-----------------------|
| 742  | Jeg modtog ikke brev med informationer vedrørende mit [kommende] besøg på Viborg Hospital. Jeg fandt senere ud af, informationerne var sendt digitalt. Men det hjælper jo ikke så meget, eftersom jeg ikke har en computer eller iPhone. Heldigvis ringede en venlig sygeplejerske til mig for at høre, om alt var i orden. Hvis ikke hun havde ringet, var jeg jo ikke mødt op [til min tid], eftersom jeg jo stadigvæk ventede på brevet.   | I meget høj grad      |
| 786  | Har måske ikke lige manglet information, men det var tydeligt, at lægen havde travlt. Lægen var noget forsinket, og jeg fik følelsen af, der ikke var tid til mine spørgsmål. Og derfor også meget hurtige svar. Følte mig "lidt verftet af". Ikke den oplevelse jeg plejer at have. Tværtimod.   | I nogen grad          |
| 814  | En sjusket, kort, mangelfuld gennemgang af bivirkninger ved medicinen.  | I ringe grad          |
| 820  | Alt for mange skiftende læger og personale og en lang journal med fejl i gør et forløb utilfredsstillende. Mangler information om, hvad jeg kan gøre med eksempelvis min tå, som, jeg fik at vide, tydede på, at jeg muligvis havde gigt i.   | Uoplyst               |
| 844  | Mange informationer og spørgsmål på en gang og dermed var jeg noget forvirret om, hvad er årsagen til mine gener, og hvad skulle der ske.   | I nogen grad          |
| 882  | Fik mange øvelser hos fysioterapeuten. Meget behageligt personale. God tid. Her var det mig det angik.  | I meget høj grad      |
| 900  | Spild af tid.   | Slet ikke             |
| 902  | Jeg synes ikke, at undersøgelsen var hensigtsmæssig, da jeg talte med en fysioterapeut/ergoterapeut, der skulle indstille mig til konference, hvor læger skulle tage stilling til en eventuel operation. Jeg blev velinformeret sendt hjem i uvidenhed om, hvad der ville komme til at ske efter konferencen (om jeg blev indstillet til operation eller ej). Fra et patientperspektiv er det ikke rart, at man tages op uden at være til stede, og det giver en forsinkelse i en i forvejen langstrakt proces. Dette (tidsperspektivet) forværres så af, at den første konference kun er en medicinsk konference, der er endt med at sende mig videre til en ny undersøgelse. Nu ved kirurger. | I nogen grad          |
| 912  | Jeg har gået syg snart to måneder og finder det uacceptabelt, at jeg endnu ikke er set af en læge. Jeg ender med at blive rask, inden jeg er tilset af en læge.   | I ringe grad          |
| 946  | Ingen mangel på informationer.  | I meget høj grad      |
| 960  | I det store hele var jeg meget tilfreds med forløbet hos fysioterapeut og kiropraktor/læge. Jeg manglede dog en tilfredsstillende forklaring på de forandringer, jeg oplevede tilbage i efteråret sidste år. Jeg gav også udtryk for at være i et kontrolforløb i de kommende år (evt. en gang hvert halve år), men fik ikke svar på hvorvidt dette kunne være en mulighed.   | I høj grad            |
| 1009 | Ville gerne have talt med en hjertelæge.  | I høj grad            |
| 1024 | Der er ikke meget viden om [sygdommen], jeg har, så det kunne medarbejderen jo ikke give mig.   | I høj grad            |
| 1026 | Da mit besøg er en halvårlig kontrol, er der ikke de store ændringer.   | I meget høj grad      |
| 1027 | Ville gerne vide lidt om bivirkningerne.  | I nogen grad          |
| 1061 | Ingen mangler!!! Jeg har stor tillid til NN.  | I meget høj grad      |
| 1076 | Fik besked af egen læge.  | I meget høj grad      |
| 1084 | Det er jo lidt svært, da mit problem er, at den ene nyre er stået af. Ingen kan fortælle mig hvorfor eller hvornår, så jeg går lidt i ingenmandsland men får medicinsk behandling.  | I meget høj grad      |
| 1109 | Helt igennem ok.  | I meget høj grad      |
| 1134 | Jeg var lidt træt af, at den læge, der undersøgte mig ved min første undersøgelse, ikke var den læge, jeg mødte ved den opfølgende samtale. Efterfølgende har jeg nogle spørgsmål vedr. den medicinske behandling, som jeg blev tilbudt, som jeg ikke ved, om jeg kan spørge om. Enten ved at ringe, eller jeg skal vente til en endnu en opfølgende samtale.   | I nogen grad          |
| 1142 | Har ikke manglet information.   | Ikke relevant for mig |

|      |   |                       |
|------|---|-----------------------|
| 1145 | Jeg blev orienteret om, at jeg for eftertiden får et skema i e-boks at svare på og ellers er velkommen til at ringe og få tid, hvis jeg har behov for det. Jeg er imponeret over måden, og synes, at den er god for mig, idet jeg har haft ro på min sygdom og selv kan styre det med den information, jeg har fået gennem årene. Samtidig var sygeplejersken opmærksom på mine fingres tilstand og fik ordineret tid hos lægen NN, i det det har indvirkning på tarmsygdommen og omvendt. Det har jeg allerede været og er meget meget tilfreds med Silkeborg Sygehus og med læge NN igennem alle årene, så tak for det.   | I meget høj grad      |
| 1156 | Nej, jeg manglede ikke information, jeg er meget tilfreds.  | I meget høj grad      |
| 1168 | God behandling. God information.  | I høj grad            |
| 1175 | Jeg manglede oplysninger om tilstand på [mit organ] efter akut betændelse for [lang tid] siden, og hvad det har gjort for udvikling af min [anden sygdom]. Mine prøver, dagen før jeg fik betændelse, var helt normale. Har betændelsen skadet [organet], eller hvad er årsagen til manglende [bestemt hormon]? Jeg mangler oplysninger om en evt. kost. Hvad skal jeg spise, og hvad skal jeg holde mig fra? Jeg er indkaldt til [sygdomsspecifik] skole, men først til [foråret]. Jeg skal til opfølgning på sygehuset [sidst på efteråret], hvor jeg vil følge op på ovenstående.  | I nogen grad          |
| 1199 | Undersøgelsen her er overordnet ikke særlig relevant, idet hele besøget drejede sig om at få monteret en døgnblodtryksmåler, hvilket tog fem minutter. Afleveringen dagen efter tog tre minutter, hvor jeg ikke talte med nogen. Så jeg kan ikke se fornuften i dette spørgeskema, som er sendt til mig flere gange, sidst med brevpost. Jeg mener, at ressourcerne kan bruges til noget bedre. Dog mener jeg, at man ved første besøg oplyste, at jeg ville få et skriftligt svar på blodtryksmålingen, dette skete ikke. Svaret gik til egen læge.  | Ikke relevant for mig |
| 1219 | Ingen manglende information.  | I meget høj grad      |
| 1241 | Drøftelse om fremtiden med hensyn til arbejde og fokus på godt liv trods kronisk lidelse, herunder med hensyn til bivirkninger af medicinsk behandling. Evt. at afdelingen har tilknyttet socialrådgivere, fysioterapeut og ergoterapeut.   | I høj grad            |
| 1268 | [Jeg] kunne godt have brugt at få mulige bivirkninger fra undersøgelse forklaret.   | I meget høj grad      |
| 1280 | I begyndelsen af året havde jeg et svært akut udbrud af gigt. Min svigerdatter forsøgte at få en akut tid til mig, men fik den besked, at det skulle gå gennem min læge. Der havde jeg været flere gange. Jeg blev så sendt på sygehuset, da jeg på det tidspunkt ikke selv var i stand til at klare mig selv. Jeg boede hos min søn. Jeg havde en overnatning der, stadig ingen kontakt med gigtafdelingen. Nu var jeg så syg, at min søn og svigerdatter igen kontaktede gigt afdelingen, min svigerdatter var nu så vred at det på en eller anden måde lykkedes hende, at få en akut tid på afdelingen efter et par dage. Der kom jeg i behandling med det samme, og fik det hurtigt meget bedre. Efterfølgende er det blevet sådan, at jeg er tilknyttet en sygeplejerske, som jeg kan ringe til, hvis det sker igen, det er betryggende. | I meget høj grad      |
| 1289 | Har kun EN problematik. Desværre var den læge, jeg konsulterede, ikke særlig [let at forstå]. Jeg er i tvivl om, jeg forstod alt. Gentog det endnu engang over for lægen og sygeplejersken vedrørende min medicin. Men svært for mig med barrieren.   | I meget høj grad      |
| 1290 | Alt forløb perfekt.   | I meget høj grad      |
| 1295 | Ville gerne have haft mere information om, hvordan jeg skulle forholde mig til f.eks. bad og rensning af operationssåret.   | I høj grad            |
| 1298 | Jeg ville godt have været bedøvet ligesom første gang.  | I nogen grad          |
| 1314 | Det er svært, fordi mit forløb har været så langt, og jeg er blevet ignoreret af samtlige læger, jeg har haft, så har skiftet mange gange i forsøg på at få hjælp. Hun var flink nok og lyttede, men kunne godt have brugt en smule mere engagement, da jeg er [i trediverne] og stort set ingen liv har: i perioder har jeg INTET, og ingen ved hvorfor. Pt. runder jeg seks uger alene hjemme i mit hus uden at vide hvorfor. Jeg har diagnoser på nogle ting, fint så kan man forholde sig til det, men at det er så svært at få hjælp til resten, er utrolig hårdt. Alene i år har jeg har [rigtig mange] sygedage, uden nogen ved hvorfor og egentlig gider.   | I nogen grad          |
| 1320 | Normalt taler jeg med en sygeplejerske vedrørende diabetes, men jeg fik at vide, at jeg denne gang skulle tale ned en læge. Jeg skrev og spurgte: "Hvorfor en læge denne gang?" Det fik jeg aldrig svar på, før jeg mødte op. Det var jeg lidt utilfreds med.   | I høj grad            |
| 1321 | Jeg har ikke manglet information.   | I meget høj grad      |
| 1380 | Det var godt.   | I høj grad            |
| 1415 | Jeg følte ikke, at man tog min situation alvorlig, og man lyttede ikke efter, hvad jeg mente, der var galt.   | I ringe grad          |
| 1425 | Jeg syntes ikke, at jeg fik mere information end det, min egen fysioterapeut har givet mig. Det var faktisk bare de samme undersøgelser, som vi har gennemgået.   | I nogen grad          |

|      |  |              |
|------|--|--------------|
| 1440 | Jeg er meget i tvivl om, hvordan medicinen, som jeg blev ordineret, kan virke på min sygdom. Der var meget lidt tid inde hos lægen, men mange spørgsmål, som sygeplejersken skulle svare på. | I høj grad   |
| 1455 | Troede jeg skulle snakke med en læge.  | I ringe grad |

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID   |  | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|------|--|---|
| 7    | Der blev ikke givet antibiotika i forbindelse med, at der kom blødning fra indstikssted. Blev ikke hjulpet ved vandladning, hvilket førte til ovennævnte blødning. Disse episoder forårsagede senere feber med besøg hos lægevagt.                                       | I ringe grad                                  |
| 104  | Lægen glemte at lægge en ny recept ud på serveren.   | I nogen grad                                  |
| 176  | Lægen havde ikke modtaget resultatet af CT-scanning.   | I meget høj grad                              |
| 245  | Kameraet virkede ikke.   | Ved ikke                                      |
| 249  | Svar på undersøgelse forsinket hos egen læge.  | I meget høj grad                              |
| 334  | Det var en uforståelig læge. Det var en stor fejl.   | Slet ikke                                     |
| 697  | Var ikke oplyst om aflyst besøg.   | I nogen grad                                  |
| 785  | Der var fejl i indkaldelsen, forkert etage i bygningen.  | I meget høj grad                              |
| 822  | De havde glemt mig i systemet.   | I høj grad                                    |
| 959  | Der var ingen til den opfølgende behandling.   | I nogen grad                                  |
| 1063 | Jeg måtte behandles af en anden, da den, som havde indkaldt mig, havde fri.  | I høj grad                                    |
| 1090 | Ventetid.  | I meget høj grad                              |
| 1401 | Ikke en decideret fejl, men min første tid blev aflyst pga. sygdom.  | I høj grad                                    |
| 1430 | Egen læge ventede i nogen grad på epikrise. Meget dårlig håndtering i forhold til, at der var booket forkerte tider i røntgen. Sygehuse i Danmark kan åbenbart ikke tale eller skrive sammen, dvs. Silkeborg Sygehus kan ikke, andet sygehus og tredje sygehus kan godt. | I høj grad                                    |

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

| ID |  | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|--|---|
| 4  | Har aldrig været utilfreds med ambulatoriet.   | I meget høj grad                              |
| 12 | Der mangler en informationsdisk, hvorpå jeg som patient kan henvende mig ved evt. spørgsmål, og jeg mangler også, at der er mere synlighed af afdelingen. Jeg vil gerne, at der var lidt mere rådgivning i forbindelse med de nye medicineringer og ved danbioskærm en mere uddybende forklaring på, hvad den bruges til, og hvorfor jeg skal svare på spørgsmål, der ikke bliver brugt i min konsultation. Danbioskærmene står meget dårligt og er svære at sidde ved. Der mangler generelt åbenhed og synlighed af personalet i området. Det hele er et meget lukket miljø set fra patientens side. [Fysiske rammer, Kommunikation og information] | I nogen grad                                  |

|     |   |                       |
|-----|---|-----------------------|
| 18  | Ved henvendelse til gigttambulatoriet om en akuttid, er responstiden en uge. Det er for længe, når man har smerter ved hævede led.<br>[Ventetid]  | I høj grad            |
| 24  | Ambulatoriet er virkelig velfungerende og professionelt. Personalet er venligt, forstående og hjælpsomt i enhver henseende.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad      |
| 39  | Jeg var utrolig glad for, at konsultationen kunne gøres telefonisk. Jeg har været/er igennem et langt forløb, og personalets opfølgning har været perfekt, tusind tak til Silkeborg.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | Ikke relevant for mig |
| 40  | Jeg har fået en meget fin behandling hver eneste gang, jeg har været i ambulatoriet. Jeg har en særlig god oplevelse af at blive taget alvorligt omkring mine symptomer, altid en meget ligeværdig kommunikation, en rigtig god følelse af nærhed, empati og tryghed. Endvidere en meget grundig forklaring til eventuelle årsager til mine symptomer samt til videre undersøgelsesforløb. Ingen ventetid på undersøgelser og meget hurtige tilbagemeldinger på resultater. Uanset hvor undersøgelserne er foretaget, har jeg kun oplevet meget kompetente fagpersoner. Jeg har kun roser at give til de læger og øvrige fagpersoner, jeg har været i kontakt med i Diagnostisk Center i Silkeborg. Det kan være rigtigt svært efter en indlæggelse eller et undersøgelsesforløb at "vende tilbage" til egen læge efter at have været i forbindelse med de meget kompetente fagpersoner, som jeg har snakket med i mit forløb.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst               |
| 72  | For lange ventetider på svar.<br>[Ventetid]   | I meget høj grad      |
| 85  | Jeg er utrolig glad for at være tilknyttet Silkeborg, denne gang er den eneste, jeg nogensinde har følt mig lidt afkortet og "smidt ind" til en tilfældig læge. Normalt bliver der taget virkelig godt hånd om mig og min sygdom, og jeg har tilknyttet "fast" reumatolog, det er skønt.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I høj grad            |
| 87  | Ambulatoriets personale reagerede lynhurtigt og hjælpsomt, da jeg mødte op forsinket pga., at jeg gik til det forkerte venturum mellem anden og tredje undersøgelse.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad      |
| 90  | Silkeborg Sygehus, Lungeambulatoriet, der er tovholder på mit forløb, virker yderst kompetent. Jeg har sparet MANGE arbejdstimer på de komprimerede forløb, som jeg har gennemgået. Flot!<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad      |
| 91  | Det var fint, at ambulatoriet fandt en læge til scanning efter røntgen. Fik først at vide, at lægen var syg, og at jeg først kunne komme til dagen efter. Da jeg påpegede, at jeg [havde lang transporttid], fandt de en anden læge, der kunne gøre undersøgelsen færdig. Så jeg blev ikke forsinket i forhold til det oprindeligt oplyste.<br>[Ventetid]   | I meget høj grad      |
| 96  | Der mangler tilgængelighed af billedmateriale på sundhed.dk. Jeg synes, det var godt, at man hurtigt kunne få besked om tid til næste undersøgelse. Kun glippede det på hæmatologisk afdeling, hvor den udelukkende ville komme i e-boks og uden info om, hvad konsultationen ville komme til at gå ud på, kun hvor lang tid, man skulle sætte af. Når kontaktpersonen var på arbejde, var der flot tilgængelighed og støtte.<br>[Kommunikation og information, Kontaktperson]  | I høj grad            |
| 99  | Ingen kommentarer.  | I meget høj grad      |
| 107 | Jeg oplevede at blive kaldt til undersøgelse en dag, men nåede desværre ikke igennem alle undersøgelserne pga. ventetid. Så måtte tage endnu en tur dagen efter, som jeg gerne ville have undværet.<br>[Kvalitet i behandling, Ventetid]  | I høj grad            |
| 142 | Jeg modtager behandling hver sjette uge, og jeg har mulighed for sammen med personalet at tilpasse tidspunktet for næste behandling(er) med mit arbejde, hvilket er RIGTIG dejligt. Det er muligt at få kaffe/te/vand under behandlingen, hvilket er rart. Op til behandling kan der godt sidde en del patienter i venteværelset, men jeg har aldrig oplevet at sidde længere en højst et kvarter, før jeg blev kaldt ind, hvilket naturligvis er positivt.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]   | I høj grad            |
| 146 | 1. Personalet skal tale langsomt/lavere om natten!<br>2. Have en version af skemaet på engelsk også!<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Ikke relevant for mig |
| 147 | Jeg er simpelthen så imponeret over den måde, der bliver arbejdet på. Tænk, at man kan blive udredt så hurtigt og komme i den rette behandling, det er over al forventning.<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad      |
| 159 | Man kommer altid ind til den aftalte tid. Rigtigt dejligt og personalet er altid forberedte.<br>[Kvalitet i behandling, Ventetid]   | I høj grad            |

|     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 180 | Det er aldrig den samme læge, hvilket er meget frustrerende. Det er en ny stort set hver eneste gang. Man skal igen til at genfortælle sin sygehistorie. De siger/mener ikke altid det samme. Det kan være fra den ene yderlighed til den anden.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 182 | Tak for hjælpen. I er meget menneskelige og hensynstagende og nede på jorden.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 188 | Svært at sige når årsagen til tilstanden ikke blev opklaret. Årsagen kan måske ligge et andet sted.  | I høj grad       |
| 192 | På grund af intet svar på skanning og forgæves kørsel, godt 100 km hver vej, ser jeg mig ikke i stand til at udfylde skemaet.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst          |
| 195 | Jeg er meget tilfreds med hele forløbet den dag, jeg var der. Kompetent og meget venligt personale.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 199 | Jeg har været meget tilfreds, men som tidligere anført har kontakten været i mit hjem. Jeg har aldrig været på ambulatoriet!   | I meget høj grad |
| 216 | Jeg synes, at jeg har fået en rigtig god information om min sygdom, og at der var god tid. Intet hastværk. Dejligt.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 224 | Fra jeg kontaktede afdelingen og til jeg kom i behandling gik der for lang tid, da jeg havde store smerter.<br>[Ventetid]  | I meget høj grad |
| 226 | Alt i alt en meget god service og behandling.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 232 | Jeg synes, at jeg havde en rigtig god samtale med lægen, og fik de svar, jeg havde behov for på mine spørgsmål.<br>[Kommunikation og information]  | I meget høj grad |
| 246 | Jeg er meget tilfreds med egen læge NN og de halvårige tjek. Der er absolut intet at indvende på nær, at det glipper med at få lagt blodprøvebestillinger ind i systemet. Jeg har til gengæld næsten kun negative erfaringer med forsøget med tidlig opdagelse af følgesygdomme ved leddegigt. Der oplever jeg meget lidt koordinering fra sygehusets side, meget lidt fleksibilitet i forhold til ændringer af tider, og at resultaterne på magisk vis forsvinder mellem diverse sygehuse og mellem prøvetagningerne i forskellige år.<br>[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 249 | Dejligt at få et print med hjem af undersøgelsesresultatet.<br>[Kommunikation og information]  | I meget høj grad |
| 260 | Man mangler at koble den mentale del på, og det gælder i hele sundhedsvæsenet.   | I meget høj grad |
| 261 | Fik hurtigt tid til en undersøgelse, oplevede stor faglighed, medinddragelse og omsorg for min situation. Jeg er meget taknemmelig for den hjælp, jeg modtog.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]   | I meget høj grad |
| 264 | Det er længe siden, helt præcis [i sommers], jeg var i Silkeborg og fik foretaget undersøgelse. Jeg har endnu ikke fået svar, hvilket også har været grunden til, at jeg i første omgang ikke ville svare på denne undersøgelse. ØV ØV ØV. Igen må man bare vente, fordi ens måske sygdom ikke bliver taget alvorligt.<br>[Ventetid]   | I høj grad       |
| 271 | Mange møder med sygeplejerske kunne klares over telefonen. Spørgeskema inden samtale kunne klares online. Sparer personale og patienttid og penge for kørsel.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I nogen grad     |
| 314 | Ingen mangler.   | I meget høj grad |
| 324 | Det var rart med en læge, som havde ordentlig tid til at undersøge og tale med en.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad       |
| 337 | Man får en sublim behandling på vores lille sygehus, og gid det aldrig må lukke :-).<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |



|     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 341 | Jeg har forsøgt at ringe i telefontiden, men fik en telefonsvarerbesked om, at åbningstiden var senere på dagen. Da jeg ringede senere på dagen, fik jeg en telefonsvarerbesked om, at åbningstiden var den tid, hvor jeg først havde ringet? Jeg havde fået besked om at ringe, hvis der var tegn på infektion, da det var vigtigt, at jeg kom i gang med antibiotika med det samme. Da jeg ringede, blev jeg spurgt om, hvad mit infektionstal var, og da jeg selvfølgelig ikke selv kunne måle det, fik jeg besked på, at gå til min praktiserende læge og få det målt. Han overtog nu behandlingen. Dette var utilfredsstillende og forvirrende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I ringe grad     |
| 342 | Rigtig god information. [Kommunikation og information]   | I høj grad       |
| 365 | Vi var overraskede og glade for, at der var god tid til samtalen. Behandlerne var meget kompetente inden for deres speciale og samtidig gode lyttere. Endnu en god oplevelse med Silkeborg Centralsygehus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 369 | Hvis der bliver en næste gang, skal jeg i narkose. Personalet gjorde alt det rigtige, men det var for hårdt for mig!   | I meget høj grad |
| 389 | Ambulatoriet kunne godt orientere sig om udenlandske retningslinjer, da stofskifteområdet i Danmark er meget rigtigt og afhængigt af, hvilken læge man har kontakt med. [Kvalitet i behandling]  | I nogen grad     |
| 393 | Det ville bedre, hvis ambulatoriet lå nærmere min bopæl [] også med hensyn til aflevering af hjertemåler.  | I ringe grad     |
| 394 | Er ked af, når mine mødetider ændres. Er afhængig af, at det passer med bustider, og er næsten hver gang nødt til at ringe og få en ny tid, hvis I laver om på planerne. [Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 403 | Virkelig høj service ved modtagelse/undersøgelse. Dejligt at en læge har tid til at snakke om ens sygdom og stille spørgsmål i et roligt tempo, så man føler, at man bliver taget alvorligt. Læge NN og fysioterapeut NN var utrolige til at fortælle om mit forløb og muligheder, og de tog sig god tid til at spørge ind til sygdommen. Min [pårørende] og jeg har kun rosende ord at sige til besøget på ambulatoriet med lægen og fysioterapeuten. [Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 410 | Undgå ventetid. [Ventetid]   | I nogen grad     |
| 413 | Jeg synes, det virker som om, at anbefalinger fra genoptræningsfysioterapeuter bliver slået hen. [Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 423 | Frygtelig lang ventetid. En fysioterapeut havde modsat mening som min egen læge og to andre fysioterapeuter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]   | I ringe grad     |
| 432 | Ok.  | Uoplyst          |
| 441 | De handlede hurtigt og meget konstruktivt. [Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 467 | Jeg føler, at læge NN er en meget omhyggelig person, da hun har ringet til mig flere gange for at fortælle, hvad hun yderligere har foretaget sig i forbindelse med min undersøgelse, og har forklaret mig det, så det kunnen forstås. Stor ros til hende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |
| 474 | Venligt og omhyggeligt personale. Men skal til MR-skanning, så afventer svar på, hvad den viser, samt svar på blodprøver, der blev taget ved konsultationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 501 | Blev behandlet godt, der var en god ro fra personalets side, på trods af de selvfølgelig også har andre patienter og rigeligt at se til. [Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 505 | Jeg synes, jeg fik en meget flot opmærksomhed om mit problem. Man følte, der var god tid til samtale efter undersøgelse. Det havde været rart om det kunne ske på andet hospital. Det kan jeg selv klare med bus. Nu blev det en feriedag for min datter, men det var jo også hyggeligt, hun var med. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]   | I høj grad       |
| 529 | Tryghed betyder rigtig meget, og den tryghed føler jeg, hver gang jeg kommer. Tak. [Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 531 | Det var en udmærket oplevelse.   | I høj grad       |

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 535 | Svært at komme igennem telefonisk.<br>[Kommunikation og information]  | I høj grad       |
| 558 | Inden min første konsultation havde der været en aflysning med kun få timers varsel, hvilket som selvstændigt erhvervsdrivende ikke er særligt hensigtsmæssigt. Der var ikke givet besked fra afdelingen til blodprøvetagningen om hvilke blodprøver, der skulle tages, og da jeg bedst kan sidst på dagen, kunne afdelingen ikke ringes op, hvorfor jeg var nød til at komme dagen efter, hvor der stadig ikke var givet besked. Men nu var det inden for sygehusets almindelige åbningstid, så afdelingen kunne kontaktes. Det er ikke hensigtsmæssigt, at jeg derfor er kommet forgæves, og har fået aflyst en undersøgelse med kort varsel.<br>[Fysiske rammer, Kommunikation og information] | I nogen grad     |
| 560 | Jeg var i kontakt med tre læger, inden der blev sat en endelig diagnose af tre læger i samråd, ved fjerde besøg på ambulatoriet.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 569 | Der går for lang [tid] mellem undersøgelserne og svarene.<br>[Ventetid]   | I meget høj grad |
| 582 | Jeg er tilknyttet en meget kompetent behandler, som lytter og forstår, hvordan man motiverer patienter til at leve med sin sygdom, hun coacher! Der bliver ikke talt ned til en, men forslag til bedre håndtering af ens livsstil foreslås. Ændringerne lægges ud til mig (patienten), og der samles op ved næste konsultation. Jeg er så heldig at være tilknyttet en ildsjæl!<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]  | I meget høj grad |
| 584 | Fint.   | I meget høj grad |
| 585 | De forsøger virkelig at få tiderne til at passe sammen, selvom jeg skulle igennem flere personer/afdelinger samme dag. Hver gang.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad       |
| 616 | Alt var o.k.  | I høj grad       |
| 619 | Jeg synes, at jeg fik god information på en måde jeg kunne forstå, og fik fyldestgørende svar på mine spørgsmål. Alt foregik på en tryk og rar måde med plads til humoristiske kommentarer fra begge sider. Sød, rar, hjælpsom og kompetent læge og sygeplejerske. Jeg gik derfra med en tryk og rar fornemmelse. Jeg kan bare ringe, hvis jeg er i tvivl om noget eller får bivirkninger af den nye medicin. Så alt ok.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 626 | Synes, de gør det bedste de kan med den tid, de har. Så kun positivt herfra.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 634 | Det ville være optimalt, hvis ventetiden ved telefonisk henvendelse blev forkortet betragteligt! Har oplevet flere gange ved telefonisk henvendelse at møde små sure ansatte!<br>[Kommunikation og information, Ventetid]   | I høj grad       |
| 635 | Kan man ikke bruge lidt mere tid på mig ved sygehusbesøg? Men Silkeborg er et godt sygehus og personalet er vældigt flinke. Må I alle have en god sommer.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst          |
| 649 | Meget tilfreds med alt.   | I meget høj grad |
| 669 | Jeg ved ikke, hvad der kunne gøres bedre. Jeg er godt tilfreds.   | I høj grad       |
| 671 | Henvisningen til gigtlaboratoriet skete i forbindelse med undersøgelse for kudskefinger, som viste sig at være leddegigt.   | I meget høj grad |
| 688 | Jeg får en meget fin behandling og næsten altid samme læge og sygeplejerske, og det er trygt og dejligt.<br>Tak.<br>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |
| 697 | Koordinationen kunne være bedre både internt og sygehusene imellem.<br>[Kvalitet i behandling]  | I nogen grad     |
| 711 | Jeg var fuldt ud tilfreds.  | I meget høj grad |
| 717 | Jeg synes, det er fint, at der nu er senere tider, så familier bedre kan få det til at hænge sammen. Jeg synes generelt, at sygeplejerskerne gør et godt stykke arbejde. Jeg synes, bedre telefontider ville være godt. Har også oplevet at ringe og lægge besked uden at få svar.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| 728 | God til at overholde den aftalte tid.<br>[Ventetid]   | I høj grad       |
| 757 | NN er god til at hjælpe med at besvare de spørgsmål, jeg har. Jeg oplever, at han har tid til at høre på mig og handle på det, der kan hjælpe mig.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |
| 786 | Prøve på, at det, så vidt muligt, er samme læge, der følger patienten. Hvis ny læge, lytte mere til patienten, som kender sin egen sygdom godt, måske gennem mange år. Personalet i receptionen og sygeplejersker er altid imødekommende og venlige.<br>[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad     |
| 814 | At der arbejdes for et bedre arbejdsmiljø for medarbejderne, så de ikke er så stressede. Der mangler tid.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I ringe grad     |
| 819 | Har gennem mange år været til kontrol og haft behov for her og nu hjælp, og har altid været benøvet over den behandling jeg har fået i positiv forstand. Kan ikke kende det negative man sommetider bliver konfronteret med i pressen.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 830 | Det er frustrerende, at det er forskellige lægeligt personale. De skal alle have mit forløb på ny, nogle gange kan man godt føle, at det er symptombehandling og ikke fremadskuende. Det fungerede bedst, da jeg havde den samme læge over en længere periode, og det kun var hende.<br>[Kontaktperson]   | I meget høj grad |
| 838 | Ikke noget ambulatoriet som sådan kunne gøre bedre. Men jeg har gået til undersøgelser forskellige steder, og samlet set hænger de besøg/undersøgelser overhovedet ikke sammen. Ingen oplevelse af at den ene ved, hvad den anden laver og hvorfor. Mange steder er man så specialiseret, at man kun kan se lige nøjagtig det, man selv er specialist i. Det er ikke hensigtsmæssigt, for der er stor risiko for, at man kommer til at flagre mellem forskellige afdelinger, hvor netop ingen tager ansvar.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad       |
| 841 | Fint.   | I meget høj grad |
| 844 | Jeg har lidt svært ved at huske detaljer og holde tråden ved lange undersøgelser/samtaler. Skriftligt notat efter besøget er vigtigt så KONKLUSION og PLAN fremgår.<br>[Kommunikation og information]   | I nogen grad     |
| 866 | Efter mange års brug af forskellige Sygehuse er det helt fantastisk at opleve multiafdelingen i Silkeborg. Fra første dag var det som om, at personalet kendte mig bedre end jeg selv. Alle har virkelig sat sig ind i min situation og fortid. Jeg har kun rosede ord om alt vedrørende denne afdeling i Silkeborg. Jeg følte mig meget meget heldig at være henvist hertil trods 100 kilometers afstand.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 884 | Jeg fik følelsen af, at der blev "lyttet" til en, og at der var tid nok.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 902 | Det bør overvejes at indkalde patient til en konference, hvor forløb afklares sammen med relevant sundhedsfagligt personale (speciallæger og læge NN etc.). Lige nu kan jeg risikere, at læge NN sender mig tilbage til medicinere, fordi de ikke mener, at de kan operere mig. Derved er jeg tilbage ved medicinere, der tidligere (to måneder før måske) sendte mig videre. Det er hverken ud fra et personligt, jobmæssigt eller samfundsmæssigt perspektiv hensigtsmæssigt.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | I nogen grad     |
| 903 | Jeg fik afklaret, hvad der formentlig er årsagen til mine smerter, og det var en hjælp i sig selv, fordi nu kan jeg relatere mine smerter. Jeg fik anvist nogle øvelser, jeg kunne lave. De er et supplement til det træningsprogram (en time), som jeg i forvejen udfører fire til seks gange om ugen, men har ikke ændret/forbedret noget ved situationen. MEN derudover anser jeg undersøgelsen som ikke værdiskabende, da resultatet ikke har skabt nogen forbedring. Jeg har dog selv fundet en metode til reducere smerten og dermed øge funktionaliteten i hverdagen.<br>[Kvalitet i behandling] | I ringe grad     |
| 912 | Få nu folk igennem i en fart. Hvad med lægen, at var der ved mit besøg? Jeg forsømmer mit job, og er en belastning for samfundet, så hjælp mig dog med at blive rask. Det er da ikke okay, at der går over en måned inden jeg ses igen.<br>[Kvalitet i behandling, Ventetid]  | I ringe grad     |
| 913 | Ambulatoriet kunne give mig mulighed for en tid efter min behandling (seks måneder eller et år max) som kontrol af min sygdom.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 959 | Begge gange jeg var på ambulatoriet var der problemer med sygdom hos medarbejderne.   | I nogen grad     |

|      |  |                  |
|------|--|------------------|
| 960  | Jeg synes generelt, at fagpersonerne gjorde det rigtig godt. Måske kunne de med fordel blive lidt bedre til at spørge ind til, hvordan patienten oplevede sine problemer.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |
| 968  | Den ene af sekretærerne i modtagelsesreceptionen er ALTID sød, venlig og imødekommende. Den anden sekretær fremtræder ofte lidt småsur (måske har hun dårlige dage når jeg har tid :-)). Sygeplejerskerne er søde, glade, venlige og imødekommende.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |
| 971  | Går til kontrol jævnligt med min gigt.   | I høj grad       |
| 983  | Jeg er 100% tilfreds.  | I meget høj grad |
| 1009 | Venlige, informative.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |
| 1012 | Jeg har følt mig i gode hænder. Både under selve udredningen og den efterfølgende kontrol. Jeg er super tilfreds.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 1026 | Jeg synes, at det fungerer godt for mig.   | I meget høj grad |
| 1028 | Jeg har været meget tilfreds med mine forløb.  | I meget høj grad |
| 1035 | Det kunne være rart at få den samme læge hver gang. En som kender min sag.<br>[Kontaktperson]  | I høj grad       |
| 1038 | De tog sig tiden til at høre på, hvad jeg/min mand sagde, og sendte mig videre til røntgen, hvor jeg var [i efteråret].<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1061 | Når jeg er på ambulatoriet, ca. hver fjerde måned, får jeg en grundig redegørelse/status på mit forløb fra forrige besøg, hvilket giver mig en god tryghed. Stor ros herfra.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |
| 1078 | Det kunne være fint at blive fulgt af en til læger, så de kender en fra gang til gang. Selvom man spørger om en specifik læge, kan man ikke altid regne med at få den læge, når dagen kommer. Ventetiden er for lang. Og der er altid sygdom, når jeg får infusion. Og jeg synes, at det er utrygt med en sygeplejerske fra en anden afdeling.<br>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid] | I meget høj grad |
| 1089 | Personalet viste tryghed.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 1090 | Bortset fra ventetid, meget fin behandling.<br>[Ventetid]  | I meget høj grad |
| 1094 | Aftale en ny tid for næste undersøgelse ved afslutningen af konsultationen. Jeg regner med at modtage en tid ultimo april 2018 via e-Boks.<br>[Kommunikation og information]   | I meget høj grad |
| 1109 | Alt var tiptop.  | I meget høj grad |
| 1121 | Jeg føler ikke, at noget kan gøres bedre. Alt personale har været SÅ søde, behjælpelige og forstående. I gør det alle rigtigt, rigtigt godt. Jeg har følt mig virkelig velkommen og forstået.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1134 | Jeg ville gerne have mødt den samme læge ved undersøgelsen og opfølgende samtale.<br>[Kontaktperson]   | I nogen grad     |
| 1156 | Personalet er meget venligt, man skulle næsten tro, at vi var i Colombia. Det er dejligt at møde venlighed, næsten hjerter varme, når der ellers ikke er så meget af det her i landet. Alene det er med til at man får det bedre. Jeg ved ikke, om noget kunne gøres bedre.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1157 | God information/behandling, men opfølgende planlagt telefonsamtale fungerer ikke. Foreslår, at man overgår til SMS eller e-boks, da det ikke lykkedes at opnå kontakt.<br>[Kommunikation og information]   | I meget høj grad |
| 1169 | Jeg har kun godt at sige om hjerteafdelingen, som er den eneste jeg kender til.  | I meget høj grad |

|      |  |                  |
|------|--|------------------|
| 1170 | Der var fra start lagt en plan for både indledende blodprøve og efterfølgende vaccination for Hepatitis B. Jeg oplevede, at personalet var klar, når jeg kom, og at de var super fagligt velfunderet. Fik svar på alle spørgsmål og meget god information. De var super gode. Både når der blev taget blodprøve ved forløbets start og vaccinationen var helt smertefri. Personalets væremåde gjorde dagen endnu bedre.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 1172 | Der er i forbindelse med mit kræftforløb sket en stor lægefejl, der har gjort, at jeg har mistet min førlighed. Jeg har [modtaget meget stor] erstatning. Jeg har haft behov for, at den ansvarlige læge NN ved sidste ambulante forsøg turde tale om dette, da det fylder meget for mig psykisk. Jeg har brug for en undskyldning, meget mere end pengene.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I ringe grad     |
| 1173 | Læge NN har fulgt mig gennem 10 år. Det har været fantastisk dejligt!<br>[Kontaktperson]   | I høj grad       |
| 1186 | God behandling og altid et godt og omsorgsfuldt personale.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1187 | Overhovedet ikke. Det har været en oplevelse at komme i klinikken.   | I meget høj grad |
| 1194 | Jeg følte, at de var der for mig i de par timer, jeg var der.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1206 | Jeg havde opfattelsen af, at der var god tid til såvel prøvetagninger som samtale med læge, hvilket er rigtig rart som patient. Personalet virkede kompetente og tillidsvækkende.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad       |
| 1219 | Den faglige information var let forståelig.<br>[Kommunikation og information]  | I meget høj grad |
| 1221 | Forløbet er ikke afsluttet endnu.  | I meget høj grad |
| 1228 | Alt perfekt :-).   | I meget høj grad |
| 1241 | Så vidt som muligt at kontakten og behandlingen er ved den samme læge NN på afdelingen.<br>[Kontaktperson]   | I høj grad       |
| 1263 | Det var en rigtig god oplevelse til trods for, at [bestemt behandling] i sig selv ikke er en særlig behagelig oplevelse. De tre sygeplejersker var hver især fantastiske. Jeg havde troet, at det var en læge, der skulle [udføre behandlingen]. De tre andre gange jeg har prøvet det, for år tilbage, var det læge NN, som også var fantastisk, men min sygeplejerske denne gang var så god.<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst          |
| 1264 | Alt i alt super fin behandling og det har det altid været.   | I meget høj grad |
| 1268 | Jeg følte mig godt behandlet generelt. Skiltningen kunne godt være lidt bedre fra indgangen og til venteværelset, men ellers virkede det behageligt og kompetent fra start til slut.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1270 | Lægen var dygtig til at informere om sygdommen og tog sig tid til at undersøge mig og forklare, hvad jeg kunne forvente i forhold til helbredelse.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1273 | Alle i ambulatoriet er meget nærværende, empatiske og lyttende.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad |
| 1277 | Er kommet på reumatologisk amulatorium gennem mere end 7 år, og har altid fået så god og kompetent behandling. Jeg føler mig virkelig i gode hænder hos min kontaktperson NN. Hun har altid god tid til rådgivning og vejledning samt til at tage mig med i beslutninger om min behandling.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]   | I meget høj grad |
| 1289 | På trods af sprogbarrieren var sygeplejersken derimod grundig og informativ. Der blev talt om det hun så.<br>[Kommunikation og information]  | I meget høj grad |
| 1290 | Udstråling af ro og kompetence.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad |
| 1295 | Professionelt og dygtig personale under operationen. God stemning og tryghedsskabende.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad       |

|      |  |                  |
|------|--|------------------|
| 1314 | <p>Jeg har været ved tre forskellige læger i Silkeborg. Den første sagde, at jeg skulle acceptere det han fandt, og så var det slut. Da han fandt mere slidgigt blev resten ligesom glemt. Så fik jeg en ny læge, og så en ny igen og hende har jeg så set 2 gange, og hende kan jeg egentlig godt lide. Hun vil så have mig tilbage til en anden afdeling, og har i dag ringet og "rykket" for henvisningen, da det er snart 4 uger siden. Jeg kunne godt have brugt mere hjælp til smertedækkende og håndtering af mit liv. Jeg sagde ærligt til hende, at jeg snart ikke magter det mere. Min mor var med, og hun ved det godt. Jeg er ikke smertedækket på nogen måde, og ingen vil rigtig hjælpe. Jeg mangler utrolig meget en person, man kunne henvende sig til, og som ville lytte og hjælpe. Jeg er kun 35 år, og har ikke noget liv og ingen tager sig af det, selvom jeg siger åbent og ærligt, at jeg snart giver op. Af gode ting så lyttede hun mere end de fleste andre, og det er en god start. Jeg følte, at hun havde tiden, og gad snakke med mig, men manglede den sidste interesse og støtte i at finde ud af, hvad der er galt.<br/>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I nogen grad     |
| 1321 | <p>Det er dejligt at komme i ambulatoriet. Det er trygt, der er styr på tingene og man får en rigtig god behandling. Der er tid til, at man kan få svar på alle sine spørgsmål, og man føler sig ikke "dum", når man spørger om noget.<br/>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>   | I meget høj grad |
| 1345 | <p>En læge, som jeg havde sidste år, ville finde ud af hvorfor min CRP svinger meget, så jeg fik en del undersøgelser. Det var godt, da man fandt kræft i prostata, hvilket jeg så er behandlet for. Nærmest som held i uheld.<br/>[Kvalitet i behandling]</p>   | I meget høj grad |
| 1380 | <p>Fordi jeg er en syg person, og syge personer behøver hjælp af personalet, så man får hjælp. Det er særligt virkelig godt, fordi jeg er syg. Jeg håber I kan hjælpe mig godt med [] behandling. Mange tak.<br/>[Relationer til personale/Pleje]</p>  | I høj grad       |
| 1384 | <p>Ambulatoriet i Silkeborg Sygehus var ok.</p>  | I meget høj grad |
| 1390 | <p>Fik serveret kaffe ved ankomst. Det var tiltrængt efter længere køretur. Fem stjerner for det.<br/>[Relationer til personale/Pleje]</p>   | I meget høj grad |
| 1401 | <p>Alt i alt godt tilfreds.</p>  | I høj grad       |
| 1402 | <p>Jeg følte, at det var et meget grundigt forløb, hvor jeg fik den tid som jeg havde brug for.<br/>[Kvalitet i behandling]</p>  | I meget høj grad |
| 1416 | <p>Altså i Silkeborg blev jeg mødt af en dygtig fysioterapeut. Så for første gang i seks år skulle jeg ikke tale med en fortravlet/uinteresseret læge. Tak.<br/>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>  | I høj grad       |
| 1445 | <p>Forståeligt sprog!<br/>[Kommunikation og information]</p>   | I meget høj grad |
| 1449 | <p>Helt klart et mere komprimeret forløb ville være ønskeligt, men der er sikkert mange patienter. Mit forløb drejer sig om en ryglidelse, men kan passe mit job. Hvis jeg ikke har kunnet passe mit job, ville det have været formålstjenligt med et forløb, der bevægede sig hurtigere igennem processen, men respekt for de forskelligheder, der skal behandles. Det formålstjenlige er set fra et samfundssynspunkt, men også det personlige. Det personlige kan endda påvirke det psykiske niveau hos patienten.<br/>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>  | I meget høj grad |
| 1453 | <p>Jeg ville gerne have været i kontakt med en læge, som vidste lidt mere end en fysioterapeut<br/>[Kvalitet i behandling]</p>   | I ringe grad     |