

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Indledning | 1 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 3 |
| 3 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens resultat | 9 |
| | Samlet indtryk..... | 10 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelles-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 27 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 35 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 39 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 43 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 83 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 129 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|---|------|
| | |
| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 2680 |
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 1599 |
| Afdelingens svarprocent: | 60% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹ Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

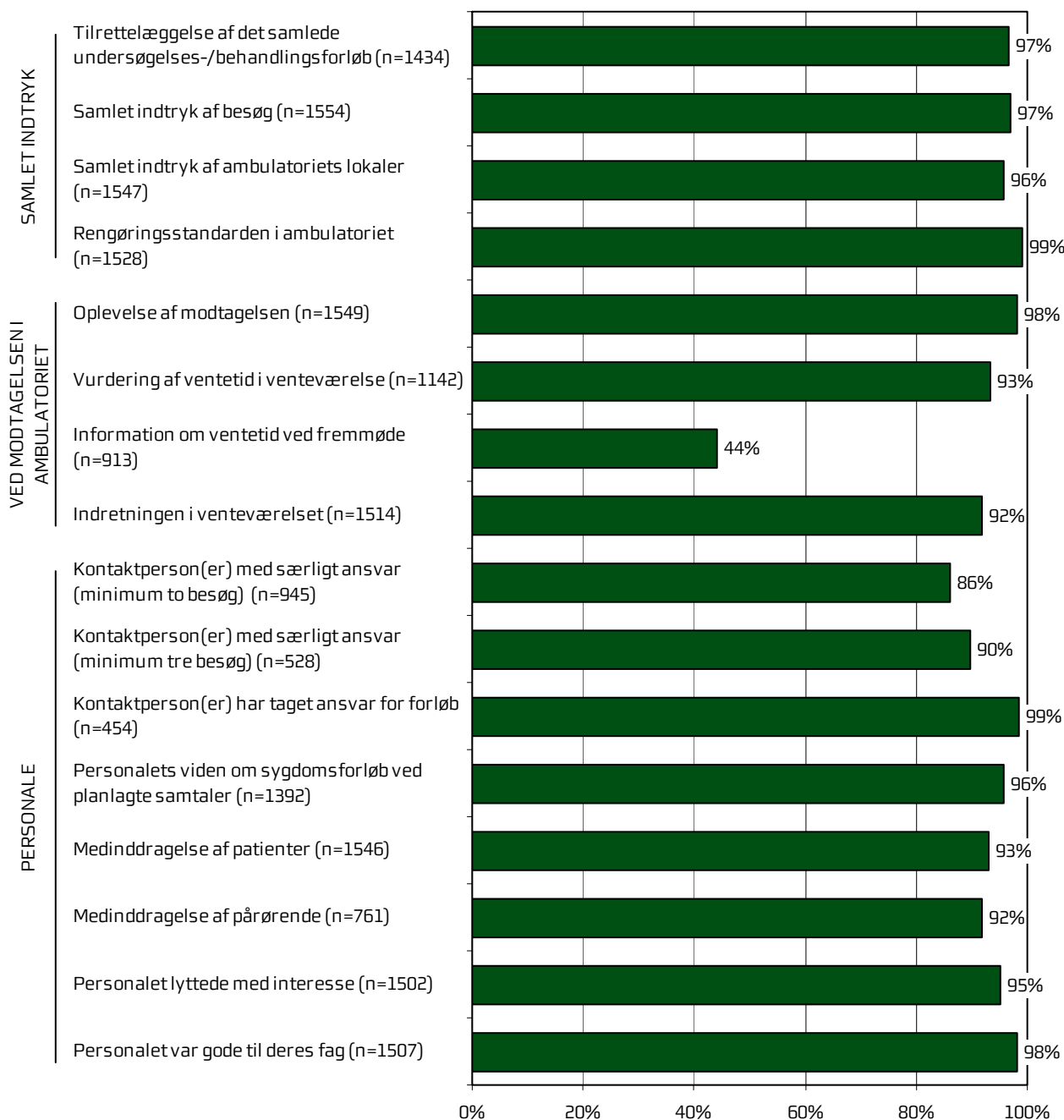
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

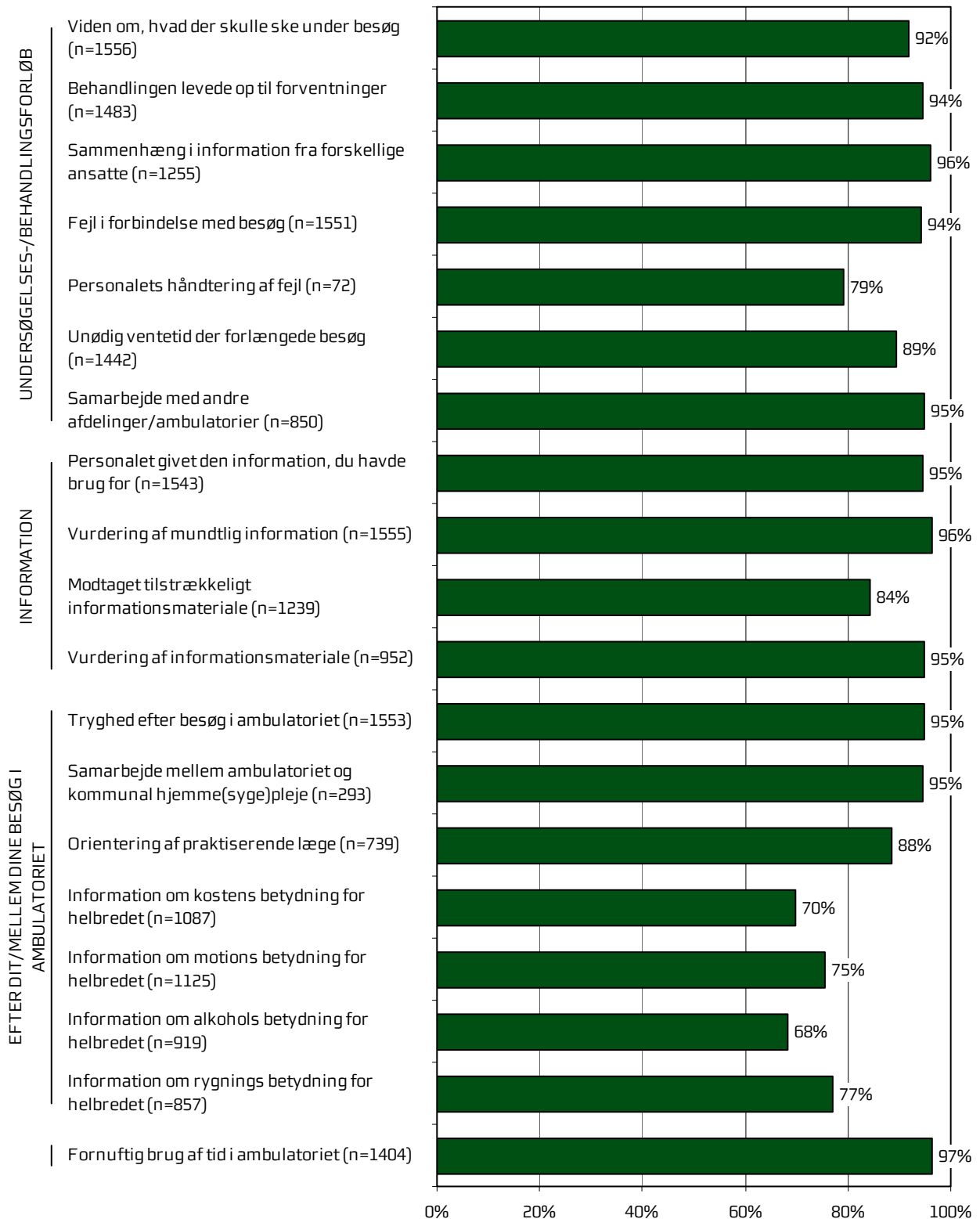
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Medicinsk afdeling

2011-tallet er for: Medicinsk Afdeling

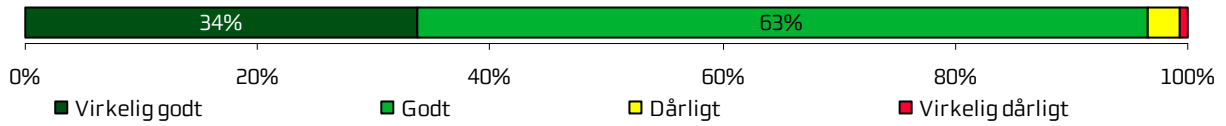
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

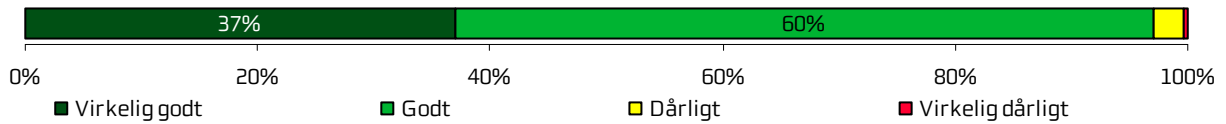
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

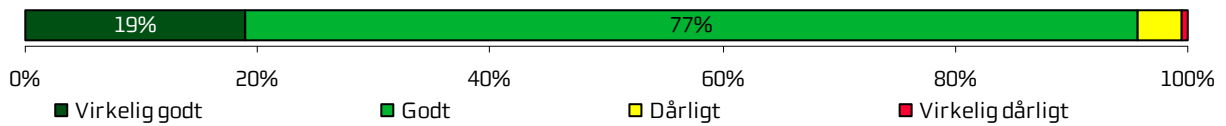
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=1434)



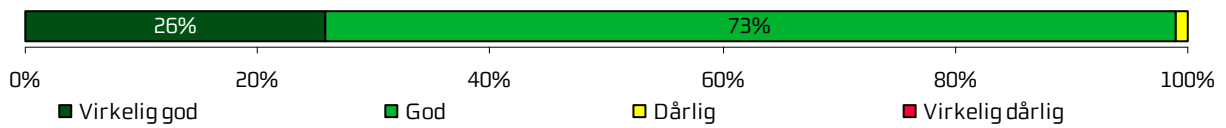
Samlet indtryk af besøg (n=1554)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=1547)



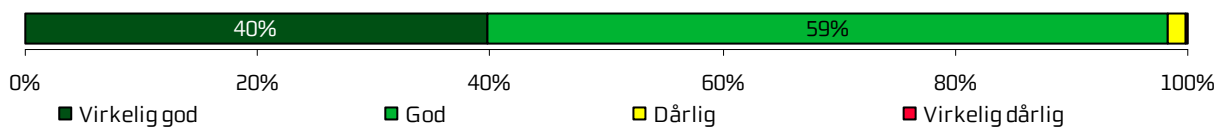
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=1528)



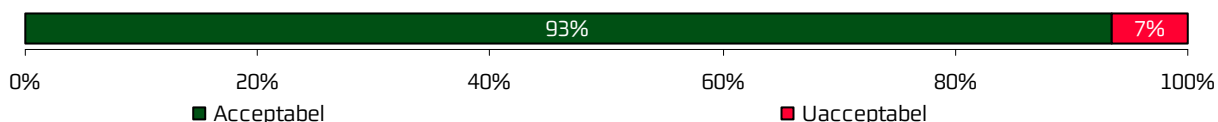
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97 % | 97 % | 98 % * | 98 % | 94 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 98 % | 98 % | 99 % * | 95 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 96 % | 96 % | 96 % | 97 % * | 89 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 99 % | 99 % | 99 % | 100 % * | 98 % | 99 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

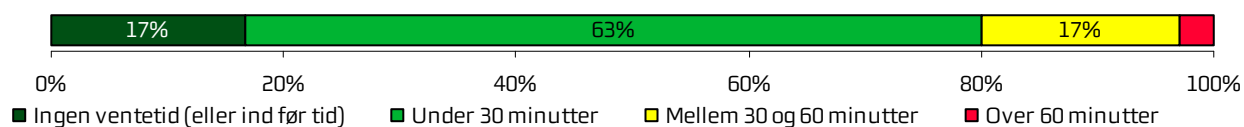
Oplevelse af modtagelsen (n=1549)



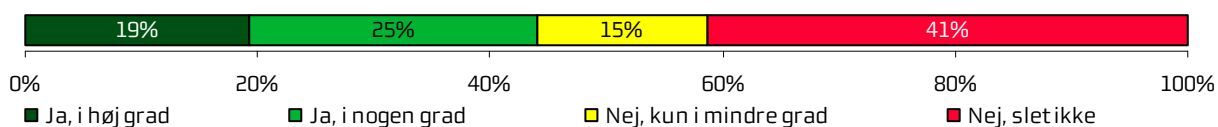
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=1142)



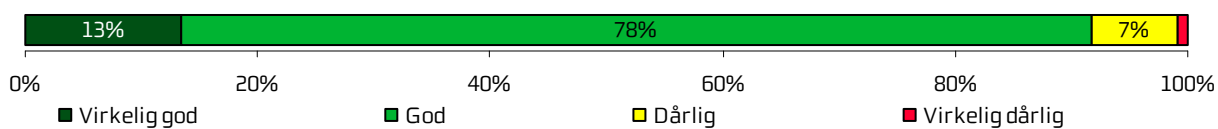
Længde af ventetid i venteværelse (n=1079)



Information om ventetid ved fremmøde (n=913)



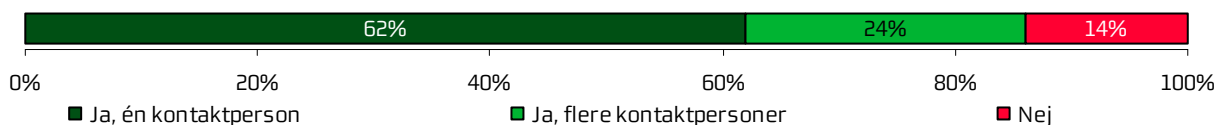
Indretningen i venteværelset (n=1514)



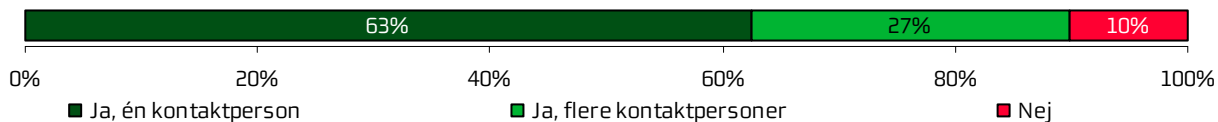
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | 98 % | 99 % | 99 % | 97 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 93 % | 95 % | 95 % | 97 % * | 89 % * | 92 % * |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | - | - | - | - | - | - |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 44 % | 47 % | 45 % | 53 % * | 28 % * | 41 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 92 % | 92 % | 93 % | 95 % * | 80 % * | 88 % * |

Personale

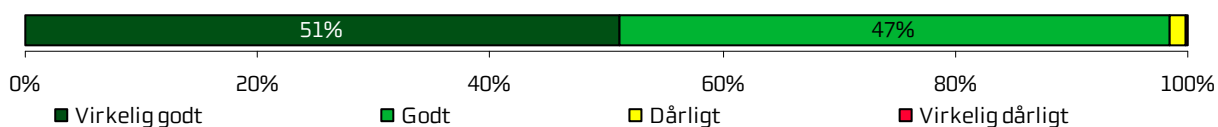
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=945)



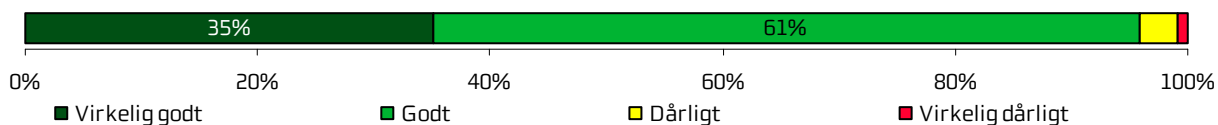
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=528)



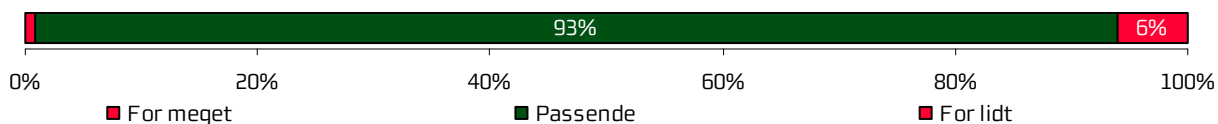
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=454)



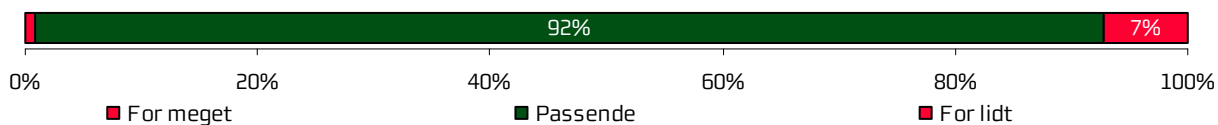
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=1392)



Medinddragelse af patienter (n=1546)



Medinddragelse af pårørende (n=761)



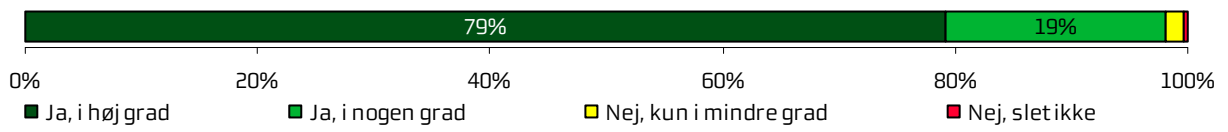
Personalet lyttede med interesse (n=1502)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | 86 % | 88 % | 88 % | 88 % | 71 % * | 79 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 90 % | 92 % | 91 % | 94 % | 72 % * | 80 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 99 % | 100 % | 99 % | 100 % * | 93 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 96 % | 95 % | 95 % | 97 % | 93 % * | 95 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | 93 % | 93 % | 97 % * | 90 % | 94 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 90 % | 92 % | 96 % * | 84 % * | 90 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 95 % | 97 % * | 96 % | 99 % * | 94 % | 96 % |

Personale (fortsat)

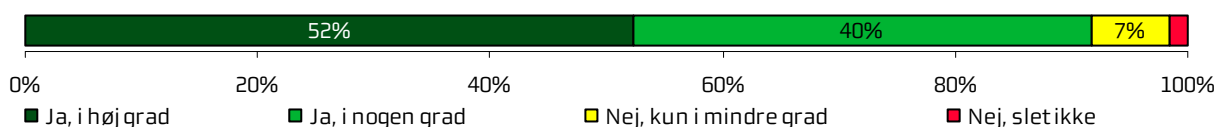
Personalet var gode til deres fag (n=1507)



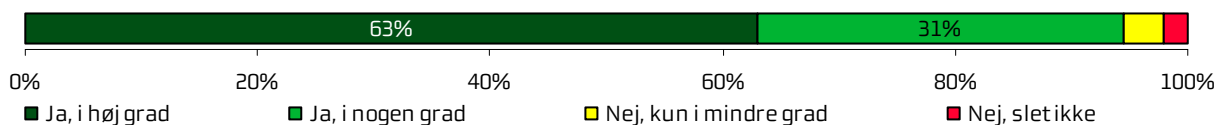
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98 % | 99 % | 99 % | 99 % * | 96 % * | 98 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=1556)



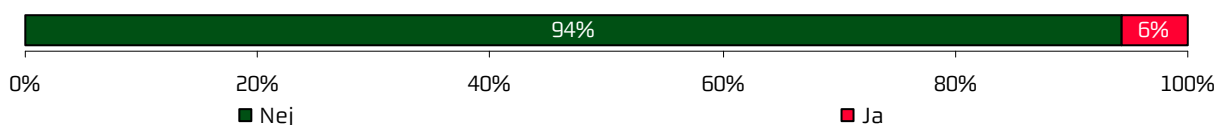
Behandlingen levede op til forventninger (n=1483)



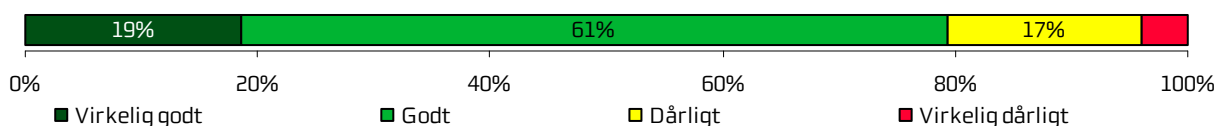
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1255)



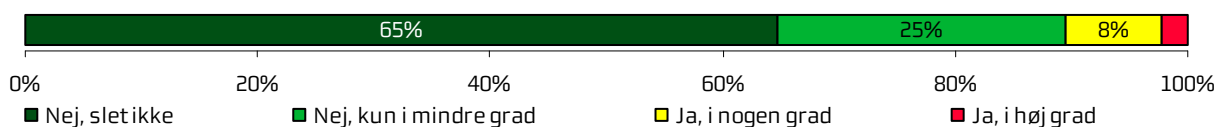
Fejl i forbindelse med besøg (n=1551)



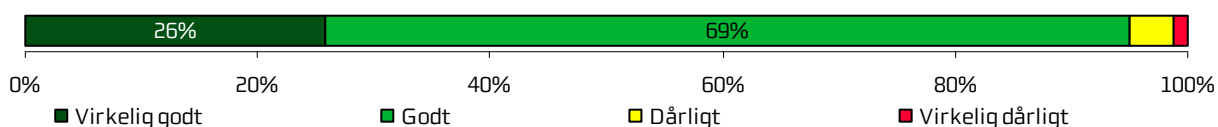
Personalets håndtering af fejl (n=72)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=1442)



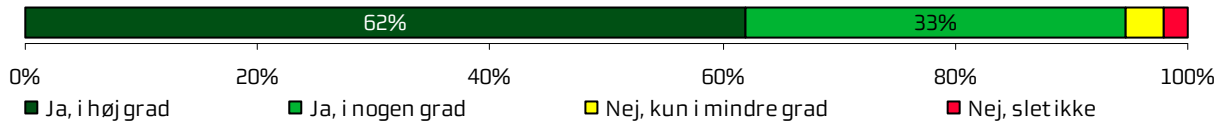
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=850)



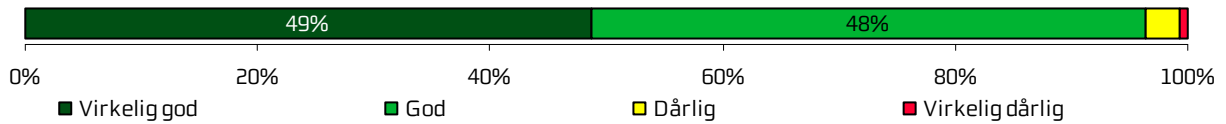
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 91 % | 92 % | 94 % * | 85 % * | 89 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 94 % | 96 % * | 97 % * | 97 % * | 91 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 96 % | 96 % | 96 % | 97 % | 91 % * | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 94 % | 95 % | 95 % | 92 % | 93 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 79 % | 68 % | 78 % | 80 % | 55 % * | 65 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 89 % | 90 % | 91 % | 96 % * | 81 % * | 87 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 94 % | 95 % | 97 % * | 93 % | 95 % |

Information

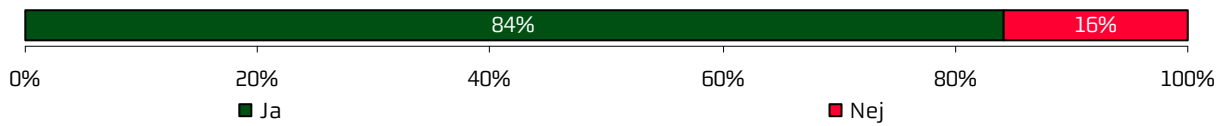
Personalet givet den information, du havde brug for (n=1543)



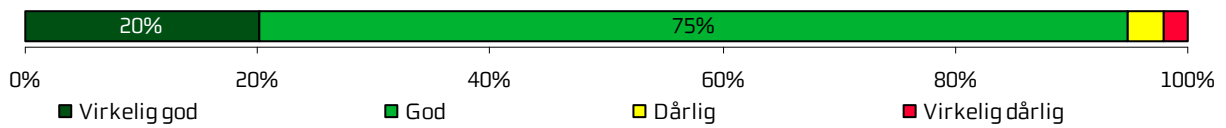
Vurdering af mundtlig information (n=1555)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=1239)



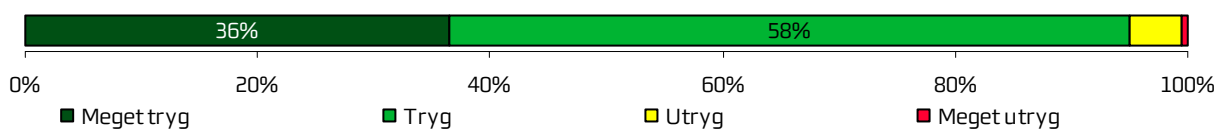
Vurdering af informationsmateriale (n=952)



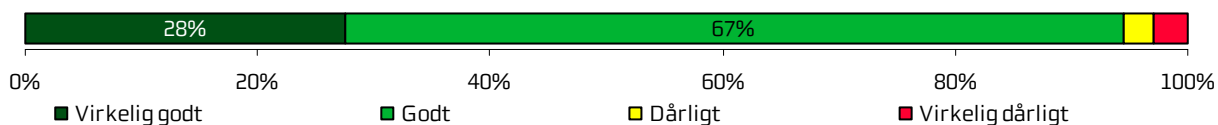
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 95 % | 94 % | 94 % | 97 % * | 91 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 96 % | 97 % | 97 % | 99 % * | 94 % | 96 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 84 % | - | - | 91 % * | 75 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 95 % | - | - | 97 % * | 91 % | 95 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

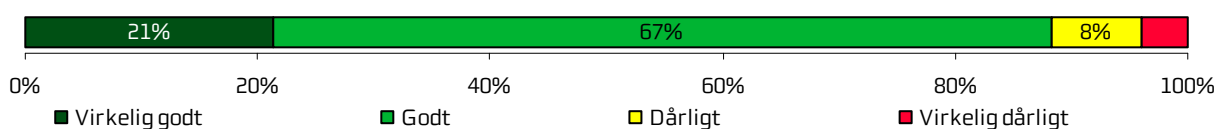
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=1553)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=293)



Orientering af praktiserende læge (n=739)



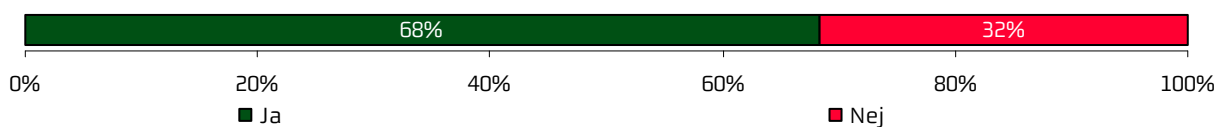
Information om kostens betydning for helbredet (n=1087)



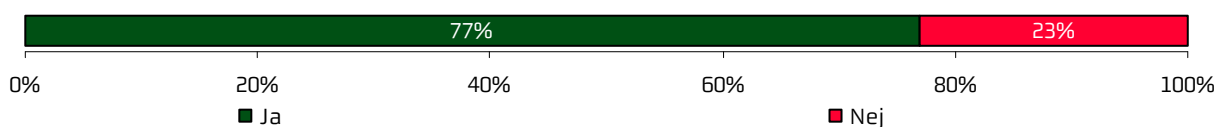
Information om motions betydning for helbredet (n=1125)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=919)



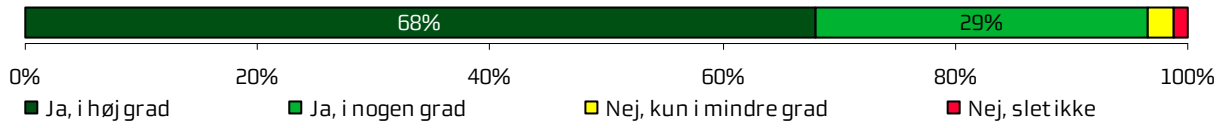
Information om rygningens betydning for helbredet (n=857)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | 95 % | 95 % | 97 % * | 92 % | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 95 % | 92 % | 95 % | 100 % * | 91 % | 96 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 88 % | 89 % | 88 % | 93 % * | 80 % * | 86 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 70 % | - | - | 75 % | 38 % * | 57 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 75 % | - | - | 81 % | 47 % * | 65 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 68 % | - | - | 69 % | 34 % * | 52 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 77 % | - | - | 71 % | 47 % * | 59 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=1404)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 97 % | 97 % | 98 % * | 94 % * | 96 % * |

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| 1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | Acceptabel <input type="checkbox"/> | | Uacceptabel <input type="checkbox"/> | Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 | |
| 4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg) | Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/> | Under 30 minutter <input type="checkbox"/> | Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/> | Over 60 minutter <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |
| 6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> |

Løbenr.: >>|obnr<<

PERSONALE

| | | | | | |
|--|--|----------------------------------|---|---|--|
| 7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) | Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/> | | Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 9 | |
| 8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | For meget <input type="checkbox"/> | | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | For meget <input type="checkbox"/> | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> | |
| 12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 15. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 20 | |
| 18. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | | |
| | | | | | | |
| 19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/> |
| 22. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |

| |
|--|
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? |
| |

Løbenr.: >>|obnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| 24. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | |
| 25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 26. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 28 |
| 27. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 28. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)? | | | | | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| 29. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 31. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 32. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje) | | Ja | | Nej | Ikke aktuelt for mig | |
| a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred? | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

| |
|---|
| 33. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet? |
| |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 34. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. | | | | | |
| | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 40. Hvad er dit modersmål? | Dansk <input type="checkbox"/> | Ikke dansk <input type="checkbox"/> |

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 60 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

| | Besvaret spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Alle | 60% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 48% | 48% |
| Kvinde | 52% | 52% |
| Aldersgruppe | | |
| Under 20 år | 2% | 3% |
| 20-39 år | 8% | 14% |
| 40-59 år | 25% | 29% |
| 60-79 år | 55% | 45% |
| 80 år eller derover | 10% | 9% |

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

"**Acceptabel**", "Uacceptabel"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

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

"**Nej**", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

| Antal afdelinger | Sammenligningsgrundlag |
|------------------------------|---|
| Mere end ni afdelinger | De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem seks og ni afdelinger | De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem tre og fem afdelinger | Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling |
| Mindre end tre afdelinger | Ingen sammenligning |

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

| | Antal patienter | | Procent | |
|---|-----------------|--|---------|--|
| | n | | % | |
| Alle | 1599 | | 100% | |
| Køn | | | | |
| Mand | 770 | | 48% | |
| Kvinde | 829 | | 52% | |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 27 | | 2% | |
| 20-39 år | 131 | | 8% | |
| 40-59 år | 393 | | 25% | |
| 60-79 år | 887 | | 55% | |
| 80 år eller derover | 161 | | 10% | |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1467 | | 95% | |
| Pårørende | 78 | | 5% | |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1525 | | 97% | |
| Ikke dansk | 48 | | 3% | |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 42 | | 3% | |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 197 | | 12% | |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 109 | | 7% | |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 60 | | 4% | |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 209 | | 13% | |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 129 | | 8% | |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 33 | | 2% | |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 266 | | 17% | |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 283 | | 18% | |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 15 | | 1% | |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 84 | | 5% | |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 172 | | 11% | |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 34 | 63 | 3 | 1 | 1434 | 116 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 60 | 2 | 1 | 708 | 47 |
| Kvinde | 30 | 66 | 3 | 1 | 726 | 69 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 33 | 67 | 0 | 0 | 25 | 2 |
| 20-39 år | 35 | 60 | 4 | 2 | 115 | 10 |
| 40-59 år | 34 | 61 | 4 | 2 | 366 | 23 |
| 60-79 år | 34 | 64 | 2 | 0 | 793 | 63 |
| 80 år eller derover | 34 | 64 | 2 | 0 | 135 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 35 | 62 | 3 | 1 | 1331 | 102 |
| Pårørende | 23 | 74 | 3 | 0 | 69 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 34 | 63 | 3 | 1 | 1379 | 113 |
| Ikke dansk | 28 | 72 | 0 | 0 | 46 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 37 | 61 | 0 | 3 | 38 | 4 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 23 | 75 | 2 | 1 | 177 | 11 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 33 | 64 | 3 | 0 | 96 | 9 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 25 | 69 | 4 | 2 | 51 | 7 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 21 | 72 | 4 | 3 | 184 | 18 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 35 | 63 | 2 | 0 | 113 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 48 | 52 | 0 | 0 | 27 | 4 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 35 | 61 | 3 | 1 | 242 | 20 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 45 | 53 | 2 | 0 | 259 | 12 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 38 | 62 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 41 | 56 | 3 | 0 | 80 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 30 | 66 | 3 | 1 | 154 | 15 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 37 | 60 | 3 | 0 | 1554 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 40 | 58 | 2 | 0 | 757 |
| Kvinde | 34 | 63 | 3 | 0 | 797 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 35 | 62 | 3 | 0 | 27 |
| 20-39 år | 33 | 62 | 3 | 1 | 127 |
| 40-59 år | 35 | 60 | 4 | 1 | 387 |
| 60-79 år | 39 | 59 | 2 | 0 | 862 |
| 80 år eller derover | 35 | 63 | 2 | 0 | 151 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 59 | 3 | 0 | 1437 |
| Pårørende | 22 | 76 | 2 | 0 | 78 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 37 | 60 | 3 | 0 | 1494 |
| Ikke dansk | 23 | 77 | 0 | 0 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 40 | 57 | 0 | 2 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 29 | 68 | 3 | 1 | 189 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 38 | 61 | 1 | 0 | 105 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 34 | 62 | 3 | 0 | 58 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 25 | 68 | 5 | 1 | 203 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 44 | 55 | 1 | 1 | 126 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 30 | 70 | 0 | 0 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 35 | 61 | 4 | 0 | 259 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 52 | 47 | 1 | 0 | 272 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 53 | 47 | 0 | 0 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 41 | 56 | 1 | 1 | 82 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 30 | 66 | 4 | 0 | 170 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 19 | 77 | 4 | 0 | 1547 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 19 | 78 | 3 | 0 | 753 |
| Kvinde | 18 | 76 | 5 | 1 | 794 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 23 | 64 | 13 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 15 | 74 | 9 | 1 | 127 |
| 40-59 år | 15 | 78 | 6 | 1 | 386 |
| 60-79 år | 20 | 77 | 2 | 0 | 859 |
| 80 år eller derover | 26 | 74 | 1 | 0 | 149 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 20 | 76 | 4 | 1 | 1430 |
| Pårørende | 12 | 87 | 1 | 0 | 78 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 18 | 77 | 4 | 1 | 1487 |
| Ikke dansk | 26 | 72 | 2 | 0 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 26 | 74 | 0 | 0 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 16 | 82 | 2 | 1 | 190 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 25 | 75 | 0 | 0 | 106 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 21 | 74 | 4 | 2 | 57 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 13 | 80 | 6 | 0 | 203 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 13 | 80 | 7 | 0 | 122 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 21 | 76 | 3 | 0 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 18 | 79 | 3 | 0 | 258 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 27 | 72 | 1 | 0 | 272 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 36 | 64 | 0 | 0 | 14 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 17 | 82 | 1 | 0 | 82 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 14 | 70 | 14 | 3 | 168 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 26 | 73 | 1 | 0 | 1528 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 27 | 72 | 1 | 0 | 740 |
| Kvinde | 25 | 74 | 1 | 0 | 788 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 40 | 60 | 0 | 0 | 27 |
| 20-39 år | 23 | 75 | 1 | 0 | 128 |
| 40-59 år | 25 | 74 | 1 | 0 | 379 |
| 60-79 år | 25 | 74 | 1 | 0 | 844 |
| 80 år eller derover | 31 | 69 | 0 | 0 | 150 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 27 | 72 | 1 | 0 | 1415 |
| Pårørende | 19 | 78 | 3 | 0 | 76 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 26 | 73 | 1 | 0 | 1468 |
| Ikke dansk | 23 | 77 | 0 | 0 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 21 | 76 | 2 | 0 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 19 | 81 | 1 | 0 | 191 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 35 | 64 | 1 | 0 | 106 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 21 | 73 | 5 | 0 | 56 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 22 | 77 | 0 | 0 | 201 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 22 | 78 | 1 | 0 | 120 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 18 | 82 | 0 | 0 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 23 | 76 | 1 | 0 | 250 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 40 | 60 | 0 | 0 | 271 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 42 | 58 | 0 | 0 | 12 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 35 | 65 | 0 | 0 | 81 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 17 | 79 | 4 | 0 | 165 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 40 | 59 | 2 | 0 | 1549 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 44 | 56 | 1 | 0 | 748 |
| Kvinde | 36 | 61 | 3 | 0 | 801 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 29 | 68 | 3 | 0 | 27 |
| 20-39 år | 32 | 64 | 4 | 0 | 130 |
| 40-59 år | 32 | 66 | 2 | 0 | 388 |
| 60-79 år | 43 | 56 | 1 | 0 | 856 |
| 80 år eller derover | 51 | 48 | 1 | 0 | 148 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 40 | 59 | 2 | 0 | 1427 |
| Pårørende | 46 | 54 | 0 | 0 | 76 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 40 | 59 | 2 | 0 | 1481 |
| Ikke dansk | 37 | 63 | 0 | 0 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 36 | 55 | 7 | 2 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 26 | 70 | 3 | 1 | 185 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 38 | 62 | 1 | 0 | 104 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 41 | 59 | 0 | 0 | 59 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 23 | 75 | 2 | 0 | 199 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 37 | 61 | 2 | 0 | 126 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 42 | 58 | 0 | 0 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 47 | 52 | 2 | 0 | 260 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 58 | 41 | 0 | 0 | 279 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 80 | 20 | 0 | 0 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 35 | 63 | 1 | 1 | 81 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 24 | 73 | 2 | 0 | 166 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | | | |
|--|------------|-------------|-------|----------------------------|
| | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | % | % | n | n |
| Alle | 93 | 7 | 1142 | 433 |
| Køn | | | | |
| Mand | 95 | 5 | 571 | 189 |
| Kvinde | 92 | 8 | 571 | 244 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 67 | 33 | 20 | 7 |
| 20-39 år | 85 | 15 | 107 | 23 |
| 40-59 år | 92 | 8 | 302 | 87 |
| 60-79 år | 96 | 4 | 598 | 275 |
| 80 år eller derover | 95 | 5 | 115 | 41 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 94 | 6 | 1041 | 405 |
| Pårørende | 90 | 10 | 62 | 16 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 94 | 6 | 1084 | 420 |
| Ikke dansk | 92 | 8 | 40 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 94 | 6 | 31 | 11 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 99 | 1 | 118 | 77 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 96 | 4 | 79 | 29 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 91 | 9 | 44 | 15 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 84 | 16 | 162 | 43 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 99 | 1 | 90 | 35 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 86 | 14 | 22 | 11 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 93 | 7 | 184 | 79 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 95 | 5 | 207 | 70 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 100 | 0 | 8 | 7 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 95 | 5 | 64 | 20 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 88 | 12 | 133 | 36 |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-------|---------------------|
| | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 17 | 63 | 17 | 3 | 1079 | 29 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 17 | 64 | 16 | 2 | 543 | 13 |
| Kvinde | 16 | 62 | 18 | 4 | 536 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 11 | 24 | 55 | 11 | 18 | 2 |
| 20-39 år | 13 | 64 | 20 | 3 | 102 | 4 |
| 40-59 år | 13 | 69 | 17 | 2 | 291 | 9 |
| 60-79 år | 19 | 61 | 16 | 4 | 567 | 10 |
| 80 år eller derover | 17 | 64 | 19 | 0 | 101 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 17 | 63 | 17 | 3 | 984 | 26 |
| Pårørende | 15 | 65 | 17 | 4 | 59 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 17 | 63 | 17 | 3 | 1025 | 27 |
| Ikke dansk | 17 | 65 | 18 | 0 | 38 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 30 | 57 | 13 | 0 | 30 | 0 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 29 | 70 | 2 | 0 | 112 | 3 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 15 | 69 | 14 | 3 | 74 | 1 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 7 | 59 | 27 | 7 | 41 | 1 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 8 | 53 | 30 | 9 | 158 | 2 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 23 | 66 | 11 | 0 | 82 | 8 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 14 | 57 | 29 | 0 | 21 | 1 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 18 | 61 | 19 | 3 | 171 | 5 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 15 | 58 | 24 | 4 | 198 | 0 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 29 | 71 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 10 | 81 | 8 | 0 | 59 | 3 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 15 | 71 | 13 | 1 | 126 | 5 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 19 | 25 | 15 | 41 | 913 | 156 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 21 | 28 | 15 | 36 | 453 | 86 |
| Kvinde | 18 | 21 | 15 | 47 | 460 | 70 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 6 | 15 | 27 | 52 | 17 | 3 |
| 20-39 år | 12 | 22 | 17 | 49 | 96 | 10 |
| 40-59 år | 16 | 21 | 16 | 48 | 254 | 34 |
| 60-79 år | 21 | 28 | 13 | 38 | 463 | 91 |
| 80 år eller derover | 28 | 24 | 15 | 33 | 83 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 20 | 24 | 14 | 42 | 833 | 141 |
| Pårørende | 17 | 22 | 17 | 44 | 48 | 12 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 18 | 24 | 15 | 42 | 862 | 152 |
| Ikke dansk | 34 | 34 | 8 | 24 | 37 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 26 | 7 | 19 | 48 | 27 | 2 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 9 | 13 | 11 | 66 | 89 | 14 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 14 | 28 | 15 | 43 | 65 | 8 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 13 | 34 | 21 | 32 | 38 | 2 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 13 | 22 | 16 | 49 | 148 | 11 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 31 | 27 | 10 | 32 | 59 | 24 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 17 | 28 | 28 | 28 | 18 | 4 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 27 | 23 | 14 | 35 | 141 | 30 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 20 | 37 | 16 | 27 | 171 | 19 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 8 | 20 | 12 | 59 | 49 | 13 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 7 | 17 | 17 | 59 | 103 | 27 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 13 | 78 | 7 | 1 | 1514 | 45 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 14 | 78 | 7 | 0 | 731 | 18 |
| Kvinde | 13 | 78 | 7 | 2 | 783 | 27 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 68 | 12 | 7 | 27 | 0 |
| 20-39 år | 8 | 76 | 15 | 1 | 124 | 5 |
| 40-59 år | 7 | 80 | 12 | 1 | 378 | 9 |
| 60-79 år | 15 | 79 | 5 | 1 | 833 | 28 |
| 80 år eller derover | 24 | 73 | 2 | 0 | 152 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 13 | 78 | 8 | 1 | 1395 | 41 |
| Pårørende | 15 | 79 | 6 | 0 | 72 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 13 | 79 | 8 | 1 | 1445 | 44 |
| Ikke dansk | 19 | 77 | 3 | 0 | 47 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 8 | 85 | 8 | 0 | 40 | 1 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 12 | 82 | 5 | 1 | 193 | 0 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 18 | 80 | 2 | 0 | 105 | 1 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 17 | 74 | 7 | 2 | 54 | 4 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 9 | 75 | 15 | 2 | 195 | 9 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 10 | 81 | 9 | 0 | 113 | 9 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 16 | 71 | 13 | 0 | 31 | 1 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 13 | 81 | 5 | 1 | 245 | 14 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 24 | 73 | 3 | 0 | 279 | 1 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 14 | 86 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 13 | 82 | 5 | 0 | 83 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 5 | 70 | 21 | 4 | 162 | 4 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 62 | 24 | 14 | 945 |
| Køn | | | | |
| Mand | 63 | 26 | 11 | 471 |
| Kvinde | 60 | 22 | 17 | 474 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 45 | 32 | 23 | 17 |
| 20-39 år | 60 | 28 | 13 | 74 |
| 40-59 år | 66 | 20 | 15 | 237 |
| 60-79 år | 61 | 26 | 13 | 530 |
| 80 år eller derover | 65 | 21 | 14 | 87 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 62 | 24 | 13 | 878 |
| Pårørende | 56 | 26 | 18 | 42 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 62 | 24 | 14 | 905 |
| Ikke dansk | 63 | 25 | 11 | 29 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 58 | 15 | 27 | 33 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 78 | 8 | 14 | 132 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 70 | 19 | 11 | 89 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 74 | 15 | 11 | 27 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 51 | 35 | 13 | 68 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 69 | 21 | 10 | 70 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 69 | 31 | 0 | 16 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 54 | 29 | 17 | 105 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 50 | 39 | 11 | 223 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 47 | 40 | 13 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 74 | 13 | 13 | 53 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 63 | 15 | 22 | 114 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder) | | | | |
|--|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 63 | 27 | 10 | 528 |
| Køn | | | | |
| Mand | 63 | 30 | 7 | 272 |
| Kvinde | 62 | 24 | 14 | 256 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 40 | 30 | 31 | 10 |
| 20-39 år | 56 | 28 | 17 | 46 |
| 40-59 år | 67 | 24 | 9 | 122 |
| 60-79 år | 62 | 29 | 9 | 307 |
| 80 år eller derover | 67 | 23 | 10 | 43 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 63 | 28 | 10 | 492 |
| Pårørende | 65 | 29 | 6 | 27 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 62 | 27 | 11 | 510 |
| Ikke dansk | 79 | 21 | 0 | 14 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 55 | 18 | 27 | 22 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 74 | 9 | 16 | 86 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 78 | 16 | 6 | 49 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 80 | 7 | 13 | 15 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 45 | 39 | 16 | 38 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 59 | 31 | 9 | 32 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | - | - | - | 4 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 59 | 33 | 8 | 39 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 52 | 42 | 6 | 168 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 47 | 40 | 13 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 81 | 12 | 8 | 26 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 68 | 15 | 18 | 34 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 51 | 47 | 1 | 0 | 454 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 55 | 44 | 1 | 0 | 240 | 6 |
| Kvinde | 47 | 51 | 2 | 0 | 214 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 42 | 58 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| 20-39 år | 40 | 52 | 8 | 0 | 38 | 1 |
| 40-59 år | 53 | 46 | 2 | 0 | 108 | 2 |
| 60-79 år | 52 | 47 | 1 | 0 | 262 | 4 |
| 80 år eller derover | 55 | 45 | 0 | 0 | 39 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 51 | 48 | 1 | 0 | 424 | 7 |
| Pårørende | 59 | 41 | 0 | 0 | 26 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 52 | 47 | 1 | 0 | 437 | 7 |
| Ikke dansk | 41 | 59 | 0 | 0 | 14 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 38 | 63 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 51 | 49 | 0 | 0 | 69 | 1 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 50 | 48 | 2 | 0 | 42 | 1 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 42 | 48 | 10 | 0 | 31 | 1 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 38 | 59 | 3 | 0 | 29 | 0 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 48 | 52 | 0 | 0 | 33 | 2 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 60 | 39 | 0 | 1 | 153 | 1 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 58 | 42 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 71 | 29 | 0 | 0 | 24 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 46 | 54 | 0 | 0 | 28 | 0 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 35 | 61 | 3 | 1 | 1392 | 169 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 57 | 4 | 1 | 695 | 61 |
| Kvinde | 32 | 64 | 3 | 0 | 697 | 108 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 18 | 75 | 6 | 0 | 27 | 0 |
| 20-39 år | 34 | 56 | 7 | 3 | 115 | 14 |
| 40-59 år | 33 | 62 | 4 | 1 | 355 | 33 |
| 60-79 år | 37 | 61 | 2 | 1 | 761 | 101 |
| 80 år eller derover | 34 | 60 | 6 | 0 | 134 | 21 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 36 | 60 | 3 | 1 | 1280 | 156 |
| Pårørende | 27 | 68 | 5 | 0 | 67 | 11 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 36 | 60 | 4 | 1 | 1332 | 162 |
| Ikke dansk | 28 | 72 | 0 | 0 | 43 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 41 | 56 | 0 | 3 | 32 | 8 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 33 | 64 | 3 | 0 | 174 | 16 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 40 | 56 | 4 | 0 | 97 | 10 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 40 | 58 | 2 | 0 | 50 | 8 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 18 | 71 | 8 | 3 | 169 | 29 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 38 | 60 | 0 | 2 | 112 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 41 | 59 | 0 | 0 | 29 | 4 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 33 | 61 | 4 | 1 | 231 | 32 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 43 | 55 | 2 | 0 | 252 | 27 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 50 | 50 | 0 | 0 | 12 | 3 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 46 | 53 | 1 | 0 | 79 | 4 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 26 | 69 | 5 | 0 | 155 | 15 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|---|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 1 | 93 | 6 | 1546 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 94 | 5 | 752 |
| Kvinde | 1 | 92 | 7 | 794 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 3 | 97 | 0 | 27 |
| 20-39 år | 3 | 89 | 8 | 129 |
| 40-59 år | 1 | 93 | 6 | 387 |
| 60-79 år | 1 | 94 | 5 | 854 |
| 80 år eller derover | 1 | 90 | 8 | 149 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 93 | 6 | 1424 |
| Pårørende | 1 | 92 | 7 | 78 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 93 | 6 | 1482 |
| Ikke dansk | 0 | 90 | 10 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 0 | 100 | 0 | 40 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 1 | 96 | 4 | 189 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 0 | 93 | 7 | 106 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 0 | 95 | 5 | 57 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 1 | 88 | 11 | 199 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 1 | 95 | 4 | 122 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 3 | 97 | 0 | 32 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 1 | 91 | 8 | 260 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 1 | 95 | 4 | 273 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 0 | 100 | 0 | 14 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 2 | 94 | 4 | 84 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 2 | 92 | 6 | 170 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 1 | 92 | 7 | 761 | 790 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 1 | 95 | 5 | 410 | 344 |
| Kvinde | 1 | 88 | 11 | 351 | 446 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 0 | 96 | 4 | 23 | 4 |
| 20-39 år | 3 | 87 | 11 | 56 | 72 |
| 40-59 år | 1 | 92 | 7 | 147 | 241 |
| 60-79 år | 1 | 92 | 7 | 450 | 411 |
| 80 år eller derover | 0 | 94 | 6 | 85 | 62 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 1 | 92 | 7 | 664 | 768 |
| Pårørende | 1 | 92 | 7 | 62 | 14 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 92 | 7 | 717 | 773 |
| Ikke dansk | 2 | 91 | 7 | 33 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 0 | 100 | 0 | 11 | 31 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 0 | 92 | 8 | 64 | 122 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 0 | 96 | 4 | 48 | 56 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 0 | 87 | 13 | 30 | 28 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 1 | 85 | 14 | 103 | 100 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 2 | 93 | 5 | 58 | 67 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 13 | 87 | 0 | 15 | 18 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 1 | 91 | 8 | 144 | 119 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 2 | 94 | 4 | 178 | 92 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 0 | 92 | 8 | 13 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 0 | 96 | 4 | 27 | 54 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 0 | 91 | 9 | 70 | 101 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 69 | 26 | 4 | 1 | 1502 | 65 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 69 | 26 | 3 | 1 | 730 | 27 |
| Kvinde | 68 | 26 | 5 | 1 | 772 | 38 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 59 | 41 | 0 | 0 | 26 | 1 |
| 20-39 år | 64 | 27 | 7 | 1 | 128 | 2 |
| 40-59 år | 66 | 29 | 4 | 1 | 379 | 11 |
| 60-79 år | 71 | 25 | 4 | 1 | 825 | 38 |
| 80 år eller derover | 68 | 27 | 3 | 2 | 144 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 69 | 26 | 4 | 1 | 1385 | 62 |
| Pårørende | 67 | 26 | 6 | 0 | 73 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 26 | 4 | 1 | 1441 | 63 |
| Ikke dansk | 63 | 37 | 0 | 0 | 46 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 70 | 28 | 3 | 0 | 40 | 2 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 68 | 26 | 4 | 2 | 184 | 8 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 74 | 21 | 5 | 1 | 102 | 5 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 65 | 32 | 4 | 0 | 57 | 2 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 53 | 41 | 4 | 2 | 197 | 7 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 74 | 22 | 3 | 1 | 117 | 6 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 69 | 25 | 3 | 3 | 32 | 1 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 66 | 27 | 5 | 1 | 247 | 16 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 76 | 21 | 3 | 0 | 263 | 13 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 60 | 40 | 0 | 0 | 15 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 89 | 7 | 4 | 0 | 81 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 63 | 32 | 4 | 1 | 167 | 4 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 79 | 19 | 1 | 0 | 1507 | 71 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 82 | 16 | 2 | 0 | 737 | 24 |
| Kvinde | 76 | 22 | 1 | 0 | 770 | 47 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 63 | 37 | 0 | 0 | 27 | 0 |
| 20-39 år | 74 | 23 | 2 | 1 | 123 | 6 |
| 40-59 år | 76 | 22 | 2 | 0 | 378 | 15 |
| 60-79 år | 82 | 17 | 1 | 0 | 834 | 37 |
| 80 år eller derover | 78 | 18 | 4 | 0 | 145 | 13 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 80 | 19 | 2 | 0 | 1391 | 64 |
| Pårørende | 81 | 18 | 1 | 0 | 72 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 80 | 19 | 2 | 0 | 1445 | 68 |
| Ikke dansk | 66 | 34 | 0 | 0 | 45 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 78 | 20 | 2 | 0 | 41 | 1 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 77 | 21 | 1 | 1 | 181 | 11 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 82 | 17 | 2 | 0 | 103 | 6 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 77 | 21 | 2 | 0 | 56 | 3 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 70 | 27 | 2 | 1 | 193 | 11 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 84 | 15 | 1 | 1 | 122 | 4 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 73 | 20 | 3 | 3 | 30 | 3 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 80 | 19 | 2 | 0 | 254 | 11 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 85 | 14 | 1 | 0 | 266 | 13 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 77 | 23 | 0 | 0 | 13 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 91 | 7 | 1 | 0 | 81 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 68 | 29 | 2 | 0 | 167 | 5 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 52 | 40 | 7 | 2 | 1556 | 16 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 53 | 38 | 7 | 2 | 748 | 10 |
| Kvinde | 51 | 41 | 7 | 1 | 808 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 50 | 35 | 15 | 0 | 27 | 0 |
| 20-39 år | 50 | 42 | 7 | 1 | 127 | 1 |
| 40-59 år | 53 | 38 | 8 | 1 | 389 | 2 |
| 60-79 år | 53 | 40 | 6 | 1 | 862 | 9 |
| 80 år eller derover | 46 | 42 | 7 | 4 | 151 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 54 | 38 | 6 | 2 | 1435 | 15 |
| Pårørende | 42 | 47 | 8 | 3 | 77 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 53 | 39 | 7 | 2 | 1494 | 13 |
| Ikke dansk | 49 | 40 | 9 | 2 | 46 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 54 | 34 | 10 | 2 | 41 | 0 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 49 | 47 | 3 | 1 | 191 | 1 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 52 | 41 | 6 | 1 | 107 | 1 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 46 | 39 | 11 | 5 | 57 | 1 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 45 | 45 | 8 | 2 | 203 | 0 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 48 | 45 | 5 | 2 | 122 | 2 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 53 | 44 | 3 | 0 | 32 | 1 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 49 | 40 | 9 | 2 | 263 | 3 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 70 | 27 | 3 | 0 | 274 | 3 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 86 | 14 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 60 | 37 | 4 | 0 | 82 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 49 | 38 | 11 | 2 | 170 | 2 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 63 | 31 | 3 | 2 | 1483 | 81 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 66 | 30 | 3 | 2 | 716 | 39 |
| Kvinde | 60 | 33 | 4 | 2 | 767 | 42 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 41 | 59 | 0 | 0 | 27 | 0 |
| 20-39 år | 51 | 36 | 9 | 4 | 122 | 7 |
| 40-59 år | 60 | 33 | 5 | 2 | 373 | 18 |
| 60-79 år | 67 | 29 | 2 | 2 | 824 | 39 |
| 80 år eller derover | 61 | 33 | 2 | 4 | 137 | 17 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 64 | 31 | 3 | 2 | 1374 | 70 |
| Pårørende | 54 | 39 | 5 | 2 | 71 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 64 | 31 | 3 | 2 | 1426 | 74 |
| Ikke dansk | 49 | 40 | 6 | 6 | 43 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 54 | 34 | 10 | 2 | 41 | 1 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 59 | 36 | 4 | 1 | 186 | 6 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 65 | 29 | 4 | 2 | 103 | 5 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 53 | 40 | 4 | 2 | 47 | 10 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 49 | 42 | 4 | 5 | 191 | 13 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 68 | 29 | 0 | 3 | 116 | 7 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 48 | 42 | 6 | 3 | 31 | 2 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 62 | 31 | 4 | 2 | 252 | 11 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 74 | 24 | 1 | 1 | 259 | 14 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 79 | 21 | 0 | 0 | 14 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 78 | 20 | 2 | 0 | 82 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 58 | 35 | 6 | 1 | 161 | 10 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 61 | 35 | 2 | 1 | 1255 | 255 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 62 | 35 | 2 | 1 | 638 | 103 |
| Kvinde | 60 | 35 | 3 | 2 | 617 | 152 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 56 | 44 | 0 | 0 | 22 | 5 |
| 20-39 år | 54 | 44 | 0 | 2 | 98 | 28 |
| 40-59 år | 61 | 35 | 2 | 2 | 322 | 62 |
| 60-79 år | 63 | 33 | 3 | 1 | 691 | 134 |
| 80 år eller derover | 56 | 37 | 4 | 3 | 122 | 26 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 62 | 34 | 2 | 1 | 1158 | 237 |
| Pårørende | 47 | 50 | 3 | 0 | 65 | 11 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 62 | 34 | 2 | 1 | 1206 | 245 |
| Ikke dansk | 52 | 43 | 5 | 0 | 39 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 84 | 16 | 0 | 0 | 25 | 15 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 52 | 46 | 1 | 1 | 137 | 43 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 61 | 33 | 2 | 3 | 93 | 13 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 57 | 39 | 4 | 0 | 46 | 11 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 51 | 45 | 2 | 3 | 168 | 34 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 70 | 26 | 1 | 3 | 99 | 19 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 56 | 44 | 0 | 0 | 25 | 8 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 56 | 40 | 3 | 1 | 220 | 35 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 76 | 21 | 2 | 1 | 242 | 23 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 62 | 38 | 0 | 0 | 13 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 76 | 21 | 3 | 0 | 62 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 52 | 42 | 6 | 0 | 125 | 37 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | |
|---|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 94 | 6 | 1551 |
| Køn | | | |
| Mand | 95 | 5 | 750 |
| Kvinde | 93 | 7 | 801 |
| Aldersgruppe | | | |
| Under 20 år | 87 | 13 | 27 |
| 20-39 år | 92 | 8 | 127 |
| 40-59 år | 92 | 8 | 388 |
| 60-79 år | 96 | 4 | 857 |
| 80 år eller derover | 94 | 6 | 152 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 94 | 6 | 1435 |
| Pårørende | 94 | 6 | 76 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 94 | 6 | 1491 |
| Ikke dansk | 99 | 1 | 47 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Ringkøbing | 98 | 2 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 97 | 3 | 189 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 95 | 5 | 106 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 88 | 12 | 57 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 92 | 8 | 205 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 96 | 4 | 124 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 100 | 0 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 92 | 8 | 262 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 96 | 4 | 268 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 93 | 7 | 14 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 96 | 4 | 81 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 95 | 5 | 170 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personal et kendte ikke til fejlen(e) |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 19 | 61 | 17 | 4 | 72 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 13 | 62 | 16 | 9 | 32 | 3 |
| Kvinde | 23 | 59 | 17 | 0 | 40 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 20-39 år | 33 | 57 | 0 | 10 | 7 | 3 |
| 40-59 år | 6 | 63 | 31 | 0 | 23 | 1 |
| 60-79 år | 15 | 69 | 9 | 7 | 31 | 2 |
| 80 år eller derover | 39 | 38 | 23 | 0 | 8 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 19 | 61 | 16 | 4 | 66 | 7 |
| Pårørende | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 19 | 60 | 17 | 4 | 71 | 6 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 0 | 83 | 17 | 0 | 6 | 0 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 31 | 46 | 15 | 8 | 13 | 2 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 24 | 71 | 6 | 0 | 17 | 1 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 55 | 27 | 9 | 9 | 11 | 0 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 13 | 63 | 25 | 0 | 8 | 1 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 65 | 25 | 8 | 2 | 1442 | 83 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 65 | 23 | 9 | 2 | 706 | 36 |
| Kvinde | 64 | 26 | 7 | 2 | 736 | 47 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 61 | 21 | 7 | 11 | 23 | 4 |
| 20-39 år | 56 | 24 | 14 | 6 | 120 | 7 |
| 40-59 år | 69 | 20 | 10 | 1 | 372 | 20 |
| 60-79 år | 64 | 27 | 7 | 2 | 801 | 36 |
| 80 år eller derover | 64 | 25 | 9 | 2 | 126 | 16 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 24 | 8 | 2 | 1331 | 79 |
| Pårørende | 57 | 36 | 5 | 2 | 72 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 25 | 8 | 2 | 1385 | 78 |
| Ikke dansk | 58 | 25 | 13 | 4 | 44 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 75 | 15 | 8 | 3 | 40 | 1 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 81 | 16 | 2 | 0 | 177 | 6 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 54 | 34 | 11 | 1 | 98 | 8 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 45 | 38 | 15 | 2 | 55 | 3 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 63 | 20 | 14 | 4 | 184 | 15 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 71 | 24 | 5 | 0 | 116 | 7 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 65 | 16 | 16 | 3 | 31 | 2 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 64 | 23 | 9 | 4 | 242 | 15 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 62 | 30 | 8 | 1 | 252 | 12 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 54 | 46 | 0 | 0 | 13 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 70 | 22 | 5 | 3 | 74 | 5 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 69 | 21 | 8 | 2 | 160 | 8 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 26 | 69 | 4 | 1 | 850 | 398 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 69 | 4 | 1 | 453 | 147 |
| Kvinde | 26 | 69 | 3 | 2 | 397 | 251 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 13 | 78 | 9 | 0 | 20 | 4 |
| 20-39 år | 24 | 65 | 7 | 4 | 71 | 31 |
| 40-59 år | 22 | 68 | 8 | 2 | 227 | 105 |
| 60-79 år | 28 | 70 | 1 | 1 | 456 | 230 |
| 80 år eller derover | 27 | 68 | 5 | 0 | 76 | 28 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 27 | 69 | 3 | 1 | 776 | 376 |
| Pårørende | 21 | 68 | 11 | 0 | 48 | 13 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 26 | 68 | 4 | 1 | 806 | 392 |
| Ikke dansk | 20 | 78 | 2 | 0 | 34 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 45 | 50 | 5 | 0 | 20 | 15 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 23 | 73 | 4 | 0 | 70 | 74 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 25 | 71 | 5 | 0 | 65 | 22 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 21 | 74 | 3 | 3 | 39 | 7 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 13 | 79 | 3 | 5 | 101 | 59 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 30 | 70 | 0 | 0 | 67 | 38 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 21 | 74 | 5 | 0 | 19 | 4 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 30 | 64 | 6 | 1 | 144 | 65 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 29 | 68 | 1 | 2 | 170 | 47 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 20 | 80 | 0 | 0 | 10 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 23 | 68 | 9 | 0 | 47 | 21 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 19 | 70 | 7 | 3 | 98 | 45 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for? | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 62 | 33 | 3 | 2 | 1543 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 64 | 31 | 3 | 2 | 753 |
| Kvinde | 60 | 34 | 3 | 3 | 790 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 52 | 48 | 0 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 51 | 42 | 4 | 3 | 128 |
| 40-59 år | 57 | 37 | 4 | 2 | 388 |
| 60-79 år | 66 | 29 | 3 | 2 | 851 |
| 80 år eller derover | 63 | 33 | 2 | 1 | 150 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 63 | 32 | 3 | 2 | 1424 |
| Pårørende | 48 | 43 | 4 | 6 | 77 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 62 | 33 | 3 | 2 | 1481 |
| Ikke dansk | 63 | 30 | 3 | 4 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 55 | 38 | 2 | 5 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 62 | 33 | 3 | 2 | 188 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 63 | 33 | 1 | 3 | 106 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 66 | 29 | 3 | 2 | 58 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 50 | 39 | 8 | 3 | 201 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 66 | 31 | 2 | 2 | 121 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 52 | 39 | 6 | 3 | 31 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 58 | 35 | 4 | 3 | 259 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 77 | 20 | 2 | 1 | 272 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 73 | 27 | 0 | 0 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 71 | 26 | 1 | 1 | 80 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 56 | 39 | 4 | 1 | 170 |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 49 | 48 | 3 | 1 | 1555 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 51 | 46 | 2 | 1 | 756 |
| Kvinde | 46 | 49 | 4 | 1 | 799 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 36 | 64 | 0 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 42 | 53 | 3 | 1 | 129 |
| 40-59 år | 47 | 49 | 4 | 0 | 390 |
| 60-79 år | 51 | 46 | 3 | 0 | 857 |
| 80 år eller derover | 47 | 50 | 1 | 2 | 153 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 50 | 47 | 3 | 1 | 1438 |
| Pårørende | 38 | 60 | 2 | 0 | 77 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 49 | 47 | 3 | 1 | 1494 |
| Ikke dansk | 39 | 61 | 0 | 0 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 46 | 54 | 0 | 0 | 41 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 44 | 53 | 2 | 1 | 190 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 51 | 45 | 3 | 1 | 105 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 42 | 53 | 5 | 0 | 59 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 38 | 55 | 5 | 1 | 204 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 52 | 46 | 2 | 0 | 123 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 48 | 48 | 0 | 3 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 46 | 49 | 4 | 1 | 259 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 59 | 39 | 2 | 0 | 275 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 73 | 27 | 0 | 0 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 58 | 40 | 2 | 0 | 81 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 45 | 52 | 3 | 0 | 170 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 84 | 16 | 1239 | 292 |
| Køn | | | | |
| Mand | 88 | 12 | 609 | 132 |
| Kvinde | 80 | 20 | 630 | 160 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 67 | 33 | 19 | 7 |
| 20-39 år | 80 | 20 | 97 | 30 |
| 40-59 år | 80 | 20 | 317 | 69 |
| 60-79 år | 87 | 13 | 688 | 161 |
| 80 år eller derover | 85 | 15 | 118 | 25 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 85 | 15 | 1143 | 271 |
| Pårørende | 83 | 17 | 59 | 17 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 85 | 15 | 1186 | 286 |
| Ikke dansk | 68 | 32 | 41 | 5 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 76 | 24 | 25 | 16 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 85 | 15 | 151 | 36 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 85 | 15 | 82 | 22 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 81 | 19 | 48 | 10 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 79 | 21 | 154 | 46 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 91 | 9 | 104 | 17 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 71 | 29 | 28 | 3 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 84 | 16 | 209 | 48 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 85 | 15 | 217 | 51 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 100 | 0 | 13 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 87 | 13 | 69 | 10 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 76 | 24 | 139 | 31 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|----------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 20 | 75 | 3 | 2 | 952 | 167 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 21 | 75 | 2 | 1 | 484 | 83 |
| Kvinde | 19 | 74 | 4 | 3 | 468 | 84 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 19 | 67 | 14 | 0 | 14 | 2 |
| 20-39 år | 22 | 70 | 3 | 5 | 71 | 20 |
| 40-59 år | 18 | 75 | 5 | 2 | 243 | 45 |
| 60-79 år | 22 | 74 | 2 | 2 | 539 | 82 |
| 80 år eller derover | 16 | 81 | 2 | 1 | 85 | 18 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 74 | 3 | 2 | 888 | 151 |
| Pårørende | 15 | 82 | 2 | 2 | 41 | 9 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 20 | 75 | 3 | 2 | 911 | 159 |
| Ikke dansk | 17 | 83 | 0 | 0 | 31 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 17 | 83 | 0 | 0 | 12 | 8 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 12 | 81 | 4 | 3 | 117 | 13 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 25 | 75 | 0 | 0 | 57 | 16 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 12 | 79 | 7 | 2 | 42 | 2 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 17 | 74 | 4 | 5 | 124 | 17 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 21 | 76 | 1 | 2 | 87 | 9 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 19 | 69 | 13 | 0 | 16 | 11 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 21 | 73 | 4 | 2 | 168 | 27 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 22 | 74 | 4 | 1 | 167 | 28 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 36 | 64 | 0 | 0 | 11 | 0 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 22 | 74 | 2 | 2 | 54 | 10 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 15 | 76 | 6 | 2 | 97 | 26 |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
| | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 36 | 58 | 4 | 1 | 1553 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 39 | 57 | 3 | 1 | 754 |
| Kvinde | 33 | 60 | 6 | 1 | 799 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| Under 20 år | 42 | 51 | 7 | 0 | 26 |
| 20-39 år | 44 | 48 | 7 | 1 | 128 |
| 40-59 år | 35 | 58 | 6 | 0 | 387 |
| 60-79 år | 37 | 59 | 3 | 1 | 858 |
| 80 år eller derover | 30 | 66 | 3 | 1 | 154 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 57 | 4 | 1 | 1433 |
| Pårørende | 23 | 71 | 6 | 0 | 78 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 37 | 58 | 4 | 1 | 1491 |
| Ikke dansk | 21 | 64 | 14 | 2 | 48 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Ringkøbing | 45 | 55 | 0 | 0 | 42 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 27 | 70 | 3 | 1 | 187 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 40 | 58 | 3 | 0 | 106 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 38 | 52 | 10 | 0 | 58 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 34 | 57 | 8 | 1 | 200 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 40 | 56 | 2 | 2 | 124 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 39 | 55 | 6 | 0 | 33 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 30 | 62 | 7 | 0 | 260 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 44 | 53 | 3 | 1 | 278 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 47 | 53 | 0 | 0 | 15 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 50 | 48 | 2 | 0 | 82 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 35 | 62 | 2 | 1 | 168 |

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|----------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 28 | 67 | 3 | 3 | 293 | 86 | 1127 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 24 | 67 | 4 | 4 | 156 | 45 | 534 |
| Kvinde | 31 | 67 | 1 | 1 | 137 | 41 | 593 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| Under 20 år | 34 | 66 | 0 | 0 | 8 | 1 | 16 |
| 20-39 år | 33 | 63 | 0 | 4 | 21 | 7 | 100 |
| 40-59 år | 27 | 67 | 1 | 5 | 62 | 16 | 311 |
| 60-79 år | 27 | 69 | 3 | 1 | 146 | 48 | 625 |
| 80 år eller derover | 27 | 64 | 4 | 5 | 56 | 14 | 75 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 28 | 66 | 3 | 2 | 257 | 76 | 1058 |
| Pårørende | 22 | 71 | 0 | 7 | 30 | 7 | 40 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 28 | 66 | 3 | 3 | 267 | 80 | 1099 |
| Ikke dansk | 15 | 81 | 0 | 4 | 21 | 3 | 23 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Ringkøbing | 30 | 70 | 0 | 0 | 10 | 3 | 28 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 21 | 75 | 0 | 4 | 24 | 11 | 145 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 35 | 54 | 4 | 8 | 26 | 4 | 72 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 22 | 78 | 0 | 0 | 9 | 2 | 43 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 15 | 85 | 0 | 0 | 34 | 10 | 154 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 34 | 59 | 3 | 3 | 29 | 5 | 86 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 36 | 64 | 0 | 0 | 11 | 1 | 21 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 27 | 71 | 0 | 2 | 41 | 15 | 200 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 34 | 63 | 4 | 0 | 56 | 17 | 189 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 30 | 70 | 0 | 0 | 10 | 2 | 3 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 8 | 92 | 0 | 0 | 13 | 2 | 59 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 13 | 67 | 13 | 7 | 30 | 14 | 127 |

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 21 | 67 | 8 | 4 | 739 | 798 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 65 | 8 | 5 | 353 | 393 |
| Kvinde | 21 | 69 | 7 | 3 | 386 | 405 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 6 | 70 | 18 | 6 | 14 | 10 |
| 20-39 år | 17 | 66 | 9 | 8 | 57 | 70 |
| 40-59 år | 20 | 65 | 11 | 4 | 175 | 212 |
| 60-79 år | 23 | 67 | 6 | 4 | 403 | 443 |
| 80 år eller derover | 19 | 71 | 7 | 3 | 90 | 63 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 21 | 67 | 8 | 4 | 666 | 753 |
| Pårørende | 23 | 68 | 8 | 2 | 47 | 30 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 22 | 66 | 8 | 4 | 692 | 784 |
| Ikke dansk | 18 | 82 | 0 | 0 | 37 | 11 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 44 | 50 | 6 | 0 | 16 | 24 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 9 | 65 | 21 | 5 | 77 | 109 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 21 | 75 | 4 | 0 | 56 | 50 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 19 | 63 | 9 | 9 | 32 | 24 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 14 | 69 | 12 | 5 | 104 | 96 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 27 | 69 | 0 | 4 | 45 | 79 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 29 | 71 | 0 | 0 | 14 | 18 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 19 | 67 | 9 | 6 | 135 | 124 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 31 | 66 | 2 | 2 | 122 | 146 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 14 | 86 | 0 | 0 | 7 | 8 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 28 | 70 | 2 | 0 | 47 | 35 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 23 | 55 | 17 | 6 | 84 | 85 |

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 70 | 30 | 1087 | 441 |
| Køn | | | | |
| Mand | 77 | 23 | 558 | 190 |
| Kvinde | 62 | 38 | 529 | 251 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 50 | 50 | 16 | 10 |
| 20-39 år | 70 | 30 | 86 | 42 |
| 40-59 år | 69 | 31 | 298 | 89 |
| 60-79 år | 71 | 29 | 590 | 249 |
| 80 år eller derover | 65 | 35 | 97 | 51 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 70 | 30 | 996 | 416 |
| Pårørende | 65 | 35 | 60 | 17 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 69 | 31 | 1039 | 429 |
| Ikke dansk | 81 | 19 | 37 | 10 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 75 | 25 | 20 | 20 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 67 | 33 | 155 | 30 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 70 | 30 | 74 | 31 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 59 | 41 | 34 | 21 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 54 | 46 | 142 | 60 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 68 | 32 | 66 | 60 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 50 | 50 | 24 | 8 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 69 | 31 | 182 | 75 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 62 | 38 | 170 | 94 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 100 | 0 | 14 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 95 | 5 | 78 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 84 | 16 | 128 | 39 |

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | | | | |
|---|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 75 | 25 | 1125 | 402 |
| Køn | | | | |
| Mand | 81 | 19 | 582 | 162 |
| Kvinde | 69 | 31 | 543 | 240 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 67 | 33 | 18 | 8 |
| 20-39 år | 73 | 27 | 90 | 38 |
| 40-59 år | 77 | 23 | 294 | 92 |
| 60-79 år | 77 | 23 | 627 | 216 |
| 80 år eller derover | 65 | 35 | 96 | 48 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 76 | 24 | 1034 | 378 |
| Pårørende | 65 | 35 | 59 | 18 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 75 | 25 | 1077 | 392 |
| Ikke dansk | 81 | 19 | 38 | 8 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 80 | 20 | 30 | 11 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 75 | 25 | 157 | 31 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 73 | 27 | 79 | 24 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 71 | 29 | 38 | 19 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 48 | 52 | 132 | 70 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 79 | 21 | 70 | 52 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 65 | 35 | 26 | 5 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 78 | 22 | 199 | 58 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 68 | 32 | 175 | 90 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 100 | 0 | 13 | 2 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 96 | 4 | 78 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 85 | 15 | 128 | 39 |

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | | | | |
|--|----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 68 | 32 | 919 | 608 |
| Køn | | | | |
| Mand | 75 | 25 | 500 | 245 |
| Kvinde | 60 | 40 | 419 | 363 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 64 | 36 | 18 | 8 |
| 20-39 år | 66 | 34 | 80 | 48 |
| 40-59 år | 69 | 31 | 245 | 141 |
| 60-79 år | 71 | 29 | 501 | 339 |
| 80 år eller derover | 48 | 52 | 75 | 72 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 69 | 31 | 844 | 568 |
| Pårørende | 58 | 42 | 55 | 22 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 68 | 32 | 882 | 586 |
| Ikke dansk | 74 | 26 | 28 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 65 | 35 | 17 | 23 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 75 | 25 | 125 | 61 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 69 | 31 | 58 | 47 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 58 | 42 | 31 | 25 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 51 | 49 | 121 | 83 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 64 | 36 | 53 | 69 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 48 | 52 | 23 | 7 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 68 | 32 | 169 | 89 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 64 | 36 | 144 | 122 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 90 | 10 | 10 | 5 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 91 | 9 | 65 | 14 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 81 | 19 | 103 | 63 |

Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | | | | |
|--|-----|-----|-------|----------------------|
| | Ja | Nej | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | n | n |
| Alle | 77 | 23 | 857 | 670 |
| Køn | | | | |
| Mand | 84 | 16 | 463 | 282 |
| Kvinde | 68 | 32 | 394 | 388 |
| Aldersgruppe | | | | |
| Under 20 år | 63 | 37 | 17 | 9 |
| 20-39 år | 72 | 28 | 76 | 52 |
| 40-59 år | 79 | 21 | 234 | 154 |
| 60-79 år | 80 | 20 | 459 | 380 |
| 80 år eller derover | 61 | 39 | 71 | 75 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 78 | 22 | 783 | 630 |
| Pårørende | 63 | 37 | 50 | 26 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 77 | 23 | 821 | 646 |
| Ikke dansk | 76 | 24 | 29 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Ringkøbing | 80 | 20 | 15 | 25 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 72 | 28 | 110 | 75 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 79 | 21 | 53 | 51 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 67 | 33 | 30 | 26 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 56 | 44 | 113 | 90 |
| Lungemedicinske Dagaftnit | 85 | 15 | 61 | 62 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 46 | 54 | 24 | 7 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 78 | 22 | 156 | 103 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 74 | 26 | 132 | 134 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 100 | 0 | 8 | 7 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 93 | 7 | 57 | 22 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 87 | 13 | 98 | 68 |

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 68 | 29 | 2 | 1 | 1404 | 133 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 70 | 27 | 2 | 1 | 690 | 59 |
| Kvinde | 66 | 30 | 2 | 2 | 714 | 74 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| Under 20 år | 38 | 59 | 3 | 0 | 27 | 0 |
| 20-39 år | 56 | 38 | 4 | 2 | 120 | 7 |
| 40-59 år | 62 | 33 | 3 | 2 | 367 | 24 |
| 60-79 år | 73 | 25 | 1 | 0 | 765 | 82 |
| 80 år eller derover | 71 | 22 | 4 | 3 | 125 | 20 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 69 | 28 | 2 | 1 | 1297 | 123 |
| Pårørende | 59 | 38 | 2 | 1 | 68 | 8 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 28 | 2 | 1 | 1344 | 131 |
| Ikke dansk | 51 | 42 | 0 | 7 | 46 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Ringkøbing | 71 | 24 | 5 | 0 | 41 | 1 |
| Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | 71 | 27 | 1 | 1 | 179 | 10 |
| Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | 73 | 21 | 4 | 2 | 96 | 10 |
| Medicinsk Dagambulatorium Herning | 61 | 33 | 4 | 2 | 54 | 3 |
| Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | 48 | 46 | 3 | 3 | 184 | 17 |
| Lungemedicinske Dagafsnit | 74 | 26 | 0 | 0 | 109 | 13 |
| Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | 62 | 38 | 0 | 0 | 29 | 3 |
| Hjertemedicinsk ambulatorium | 70 | 26 | 3 | 2 | 234 | 24 |
| Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | 71 | 26 | 2 | 1 | 234 | 33 |
| Dialyse Ambulatorium Holstebro | 67 | 33 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | 80 | 18 | 1 | 1 | 74 | 6 |
| Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | 60 | 38 | 2 | 0 | 158 | 12 |

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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

Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| | | Antal kommentarer | |
|------------------------------|--|-------------------|----|
| | | n | |
| Fysiske rammer | | | 40 |
| Kommunikation og information | | | 26 |
| Kontaktperson | | | 10 |
| Kvalitet i behandling | | | 45 |
| Pleje | | | 15 |
| Relationer til personale | | | 59 |
| Ventetid | | | 22 |

Medicinsk afdeling

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Ringkøbing | Modtagelsen |
|---|---|--------------------|
| 1 | Jeg mangler en modtagelse... Der var intet personale at melde "ankomst" til... Det var ingen af de tre til ni gange, jeg var der :-{. | Dårlig |
| 4 | Man får en god modtagelse. | Virkelig god |
| 7 | Der er ikke synlige personer at henvende sig til, dette ville dog ikke gøre så meget, hvis der var en skriftlig information om, hvordan man skulle forholde sig. Dette manglede efter min mening. | Dårlig |
| 9 | Ved den samtale med lægen, som jeg skal til, har jeg da ikke oplevet nogen modtagelse, tværtimod er man lidt desorienteret over, om man skal melde sin ankomst ved skranken, eller bare sætte sig. [] Min personlige mening er, at venteværelset er koldt og uden nogen form for hygge overhovedet, men pænt og rent. Og jeg skal jo ikke sidde der hele dagen, så det går nok. Smag og behag er jo forskellig. | Dårlig |
| 11 | Dårlig. Ingen til at tage imod. Da jeg var kommet som den første den dag, sagde de "Kom du til tiden?". Jeg var der ca. ti minutter før min tid. []. | Virkelig dårlig |
| 12 | Lige når man kommer ind og aldrig har været der før, er der ingen til at tage imod, så mange bliver stående, da de ikke ved, at man bare skal sætte sig. | God |
| ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | | Modtagelsen |
| 1 | Kun modtagelse i form af et skilt. | Dårlig |
| 3 | Der er ikke det personale, der har været. Men når man kender rækkefølgen, går det fint. | God |
| 3 | Det var jo bedre dengang, der var en personlig betjening, men det er ok. Når nu det ikke kan være anderledes. | God |
| 4 | Jeg savner lidt den personlige kontakt ved ankomsten i ambulatoriet. Nu står der jo en kort-scanner og hilser én velkommen. | God |
| 8 | Jeg har kun gode kommentarer. | God |
| 10 | Der er ingen modtagelse. | Dårlig |
| 13 | Tidligere: Personlig kontakt. Nu: Ingen i receptionen. Skal selv finde ud af at følge pile/fodsålen. | Uoplyst |
| 15 | Jeg ser ikke personalet. Scanner selv ind. Lægen henter mig (altid til tiden). Taler kun med lægen, får svar på mine spørgsmål og bliver undersøgt. Ser kun lægen []. | Uoplyst |
| 16 | Virker tomt og øde i lokalet. | God |
| 18 | Det foregår uden personlig kontakt, så det er svært at spørge om noget. | God |
| 19 | Man bliver modtaget af en scanner. Meget upersonligt. En stor reception er tom. Virker upersonligt. | God |
| 21 | Ja, synes det er lidt ærgerligt, at der ikke er en sekretær i modtagelsen. Jeg kender fint systemet, men har ofte måttet hjælpe en ældre person, der har stået lidt rådvild i modtagelsen. | God |
| 29 | Når jeg er til behandling, er der ingen ventetid, men når jeg skal ind til lægen, er der som regel en del ventetid. Så jeg synes, at det er svært at udfylde dette skema, da det er helt forskellige oplevelser, jeg har. | God |

| | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 31 | Møder altid smilende og venlige mennesker, som straks er behjælpelige, hvis man har behov. | Virkelig god |
| ✎ 37 | Lægmodtagelsen er sparet væk. Min sygeplejerske hentede mig. | Uoplyst |
| ✎ 39 | Venlig, hjælp med mit sygesikringskort. | Virkelig god |
| ✎ 41 | Receptionisten der sad i modtagelsen havde travlt og kunne kun lige sige goddag. Ikke noget med at fortælle, hvor jeg skulle hen (det var et andet sted end sidst). | Dårlig |
| ✎ 42 | Der er ingen modtagelse, KUN MASKINER. | God |
| ✎ 45 | Der var ingen og scanneren var itu. | Dårlig |
| ✎ 46 | Nej. | God |
| ✎ 47 | Jeg kan ikke skrive andet. Der er ingen reception, men skærm at melde sig på, og så skal jeg selv finde arket til besvarelse af spørgsmål til undersøgelsen. | God |
| ✎ 48 | Bliver altid tilbudt hjælp, hvor der er behov. F.eks. ved ankomsten får jeg hjælp ved at få sygesikringskortet rigtig placeret. Bliver tilbudt iskoldt vand ved eventuel ventetid. | Virkelig god |
| ✎ 49 | Der er venlig selvbetjening/indcheckning, hvilket passer mig glimrende. | God |
| ✎ 51 | Der var ingen ved skranken, så jeg måtte spørge på et kontor. | Uoplyst |
| ✎ 53 | Der var intet personale til stede, men skiltningen var tilfredsstillende. | God |
| ✎ 54 | Jeg blev ikke modtaget, men scannede sygesikringsbeviset. | Uoplyst |
| ✎ 55 | Jeg var ikke i tvivl om, hvad jeg skulle gøre. | God |

ID Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

Modtagelsen

| | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 1 | Jeg har gået til kontrol i ti år og har af og til måttet vente en rum tid, men finder det i orden, at akutte tilfælde går forud for mig, der ikke er syg. Jeg har det ikke godt med at udfylde kasser, men prøver. | Uoplyst |
| ✎ 3 | Kom ind via ambulance. | Uoplyst |
| ✎ 5 | Jeg kommer der minimum hver sjette måned og føler mig altid taget godt imod. | God |
| ✎ 8 | Fin modtagelse af hele personalet. | Virkelig god |
| ✎ 9 | Meget lang ventetid ved skranken, flere gange. | Dårlig |
| ✎ 10 | Er en atypisk patient, der deltager frivilligt i et forskningsprojekt. Det kan mærkes positivt, da der ikke er ventetid, og ambulatoriet ikke skal bruges til blodprøver m.m.. De bliver taget på afdelingen. | Virkelig god |
| ✎ 11 | Smart med elektronisk aflæsning. | Virkelig god |
| ✎ 12 | Møder kun venligt personale hver gang. | God |
| ✎ 13 | Jeg synes, det er et mærkeligt tiltag med de nye skærme til kortskaermene, hvor ens navn er til skue for alle uvedkommende. | Virkelig god |
| ✎ 16 | Jeg kom direkte på afdelingen. | Uoplyst |
| ✎ 24 | Altid sød og smilende. | Virkelig god |
| ✎ 28 | Jeg var ikke forberedt på, at det ikke var min kontaktlæge, som var der. Datoen var ellers sat efter, at det skulle være hende. Jeg havde været mere tryk ved forløbet med hende. | God |

ID Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning

Modtagelsen

| | | |
|-----|--|--------------|
| ✎ 1 | De telefoniske aftaler med hensyn til mødetid burde bekræftes via SMS for at undgå misfor- | Virkelig god |
|-----|--|--------------|

| | | |
|-----------|---|--------------------|
| | ståelser. | |
| 2 | God og tryk. | Virkelig god |
| 4 | Ikke ud over, at det kunne være rart med kaffe. | God |
| 5 | Ved min første modtagelse gik alt godt. Efter første blodprøve skulle jeg gå til ambulatoriet, og her var jeg ikke registreret, og man glemte at kalde mig ind. Men bortset fra denne lidt uheldige dag, har jeg været tilfreds. []. | God |
| 9 | Blev pænt modtaget, kunne ikke være bedre. | God |
| 10 | Blev godt modtaget på en meget venlig og professionel behandling. | Virkelig god |
| 13 | Venligt og kompetent. | Virkelig god |
| 17 | Dejlige mennesker. | Virkelig god |
| 18 | God, ingen ventetid. Kom til to minutter efter ankomst, endda selvom jeg var der ti minutter før mødetid. | God |
| 22 | Nej. | Virkelig god |
| 26 | Jeg har over de sidste par år "besøgt" medicinsk afdeling i Herning to til tre gange årligt. Har kun oplevet super service og et venligt team. | Virkelig god |
| 27 | Jeg mødte uanmeldt op, da jeg havde nogle spørgsmål, jeg gerne ville have besvaret, vedrørende nogle symptomer jeg havde fået. Dvs. der er en del spørgsmål, jeg ikke kan besvare, da jeg ikke har været i sådan en situation. Men vil besvare de spørgsmål, jeg kan. | God |
| ID | Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | Modtagelsen |
| 1 | Meget venlig modtagelse. Sødt personale. | God |
| 2 | Er i tvivl, om det er sygeplejersken eller sekretæren, jeg skal henvende mig til. | God |
| 3 | Meget sødt og venligt personale. | Virkelig god |
| 6 | Venter alt for længe, når man har en tid. | Dårlig |
| 17 | Få fornyet jeres materialer/foldere i venteværelset. | God |
| 19 | Nej. | God |
| 28 | Meget venligt personale. Har dog oplevet længere ventetider. | Virkelig god |
| 29 | Jeg møder glade og hjælpsomme medarbejdere, der er gode til at vise mig tilrette. | God |
| 35 | Efter samtale med NN blev jeg sat i behandling med Remicade og derefter bog om behandling. Der blev jeg meget betænkelig, om det nu var ok. Bog "Bivirkninger". Fire siders bog i Patientbladet. | God |
| 36 | Jeg ved, at det kan hænde, men derfor vil jeg stadig påpege, at jeg ventede 45 minutter ca. på at komme ind, ellers godt nok :-). | God |
| 39 | Der var ingen i rummet. | God |
| 40 | Alt var lukket, så kunne ikke komme i kontakt med nogen, før en læge kom ud fra et kontor. | God |
| 45 | Havde lidt svært ved at finde venteværelset. | God |
| 46 | Personalet var flinke til at give praktiske oplysninger og omhyggelige med deres tilrettevisninger. | God |
| 48 | Upersonlig modtagelse med malede fodspor på gulvet, der skulle følges og endte ved en computer, hvor jeg skulle scanne mit sundhedskort. | Dårlig |

| | | | |
|---|----|---|--------------|
| ✎ | 51 | Nej. | God |
| ✎ | 52 | Der var godt styr på tingene, og damerne var effektive. | Virkelig god |
| ✎ | 53 | Har aldrig oplevet, hvor jeg har tænkt, dette er dårligt, der kan være en kort ventetid, men det er hvis der er mange mennesker. | God |
| ✎ | 55 | Har en enkelt gang oplevet (i forbindelse med udlevering af afføringsprøve), at der ikke sad nogen sekretær ved skranken. Døren ind til kontorerne var lukket. Servicemedarbejder, der vaskede gulv, oplyste, at der var møde den næste halve time. | God |
| ✎ | 63 | Lang ventetid, og aldrig klar, når man kommer. | God |
| ✎ | 64 | Lægen var [meget] forsinket, hvilket jeg gerne ville have vidst ved ankomst. | God |
| ✎ | 65 | Det er et meget venligt personale. | Virkelig god |
| ✎ | 69 | Det er rigtigt godt. Jeg har ingen kommentarer. | Virkelig god |
| ✎ | 73 | Venlig modtagelse, kom til før tid og var færdig med undersøgelsen hurtigt. | Virkelig god |
| ✎ | 75 | Jeg blev modtaget af en meget sød og engageret dame. | Virkelig god |

ID Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit

Modtagelsen

| | | | |
|---|----|---|--------------|
| ✎ | 3 | Selvbetjening effektiv, men upersonlig. Fuld forståelse. | God |
| ✎ | 4 | Det er venligt og betryggende for os. | Virkelig god |
| ✎ | 5 | Gerne lidt mere læsestof i venteværelset, specielt til mænd. Bladene er meget rettet til kvinder. Måske en dagens avis. | God |
| ✎ | 6 | Flinkt personale. Omsorgsfulde. | Virkelig god |
| ✎ | 8 | Sidst vi var i ambulatoriet, var ventetiden 45 minutter. | God |
| ✎ | 10 | Sekretæren virkede sur og stresset, og jeg følte det som om, at jeg var i vejen og forstyrrede hende bare ved at melde min ankomst! | Dårlig |
| ✎ | 11 | Jeg har ikke været i ambulatoriet. Har hjemmebesøg af []sygeplejerske. | Uoplyst |
| ✎ | 14 | Da det er tre år siden, jeg var indlagt for lungeinfektion, er det lidt svært. Får taget blodprøver hver tredje måned på andet sygehus pga. skjoldbruskkirtlen. Så jeg kan ikke svare fyldestgørende, men når jeg har været indlagt, så ok. | God |
| ✎ | 15 | Synes, det er en god ide, at man selv kan registrere sin ankomst med sit sundhedskort. Jeg kom desværre to minutter for sent og kunne derfor ikke klare det selv og måtte have fat i en lægesekretær. Hvilket jeg mener er unødvendigt. | Virkelig god |
| ✎ | 17 | Har været rigtig godt tilfreds med modtagelsen. Føler, alt er gået hurtigt, og der er blevet taget hånd om mig. | Virkelig god |
| ✎ | 19 | Var tilfreds. Jeg kom i god tid, knap en time for tidligt, og var så heldig, at patienten, som skulle til inden mig, udeblev. Så jeg var heldig hurtigt at komme til. | God |
| ✎ | 20 | Sød og smilende modtagelse. | Virkelig god |
| ✎ | 21 | Det virker fint, at man scanner sit sygesikringsbevis. | God |
| ✎ | 23 | Ingen modtagelse. Skal selv finde ud af skiltningen m.v. | Dårlig |
| ✎ | 24 | Modtagelsen var venlig og imødekommende. | God |
| ✎ | 25 | Bagefter forløbet kunne der godt have været oplysning om kørselsgodtgørelse. Fik udbetalt for en gang, men jeg burde have fået for de fem gange, jeg var på Holstebro Sygehus. Fik kun | God |

| | | |
|-----------|--|--------------------|
| | for et besøg. | |
| 25 | Efter femte besøg på Holstebro Sygehus fik jeg kun betaling for én kørsel ud af fem. Ved sidste besøg ud af fem gik jeg til sekretæren, som fik sygesikringskort, oplysninger m.m., og hun fortalte, at så kom pengene af sig selv. Der kom kun penge for én kørsel. | God |
| 27 | Jeg svarer ikke på alle jeres spørgsmål, men skriver et lille brev. Jeg blev indlagt [i efteråret 2012] på Herning. Jeg var meget dårlig, men stor tak til de dygtige læger, sygeplejersker og Falck og genoptræning i Holstebro ved NN. Ingen ventetid, alt har været godt. | Virkelig god |
| 29 | Jeg skulle indlægges. | God |
| 35 | Kunne se, at der var mange, der ikke kunne få deres kort til at virke i modtagercomputeren, flere viste ikke, hvor de skulle gå hen.. | God |
| ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | Modtagelsen |
| 2 | Ingen kommentar til modtagelsen. Men noget andet: Når man har en tid og ikke kommer til tiden, syntes jeg, personen skulle vente, til vi andre kom ind, da vi var der til tiden. Det gjorde min ventetid til næsten en time, og det er sgu for dårligt. | God |
| 4 | Altid glade mennesker. | Virkelig god |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium | Modtagelsen |
| 1 | Der er langt fra indgangen til ambulatoriet til venteværelset. Skiltning kunne gøres bedre. Jeg kunne ikke se, om jeg skulle melde mig, eller om jeg skulle gå i venteværelset. Skiltning. | God |
| 4 | Nej, alt var fint. | Virkelig god |
| 7 | Jeg kom med henvisning fra vagtlægen. Der var ingen ventetid. | Virkelig god |
| 11 | Et ekstra "+". Vi blev tilbudt "P-seddel", så vi kunne parkere lovligt der, til undersøgelsen var færdig. | Virkelig god |
| 13 | Hyggelig stemning og venlig modtagelse. | Virkelig god |
| 15 | Sekretæren overså mig og virkede meget sur. | Dårlig |
| 16 | Kompetent. | God |
| 21 | Kompetent, venligt og professionelt. | God |
| 27 | De tog virkelig hånd om mig og tog mig alvorligt. De husker en på parering og fortæller udføreligt, hvad der skal ske. Selvom de har rigtig travlt, er de venlige og smilende. Rigtig trygt at komme der. | Virkelig god |
| 28 | Chaufføren fejlinformeret om afdeling. Måtte gå langt. | Dårlig |
| 29 | Ingen. | Virkelig god |
| 32 | Venligt personale, der forklarede, hvad der skulle ske. | Virkelig god |
| 34 | Tænker, at det var smart med en scanner til sygesikringsbevis som i lægehuset. | God |
| 38 | Nemt, hurtigt og venligt. | Virkelig god |
| 40 | Ret kedelig, men flink og hjælpsom personale. | God |
| 42 | Venlige og imødekommende. | God |
| 47 | Pga. risiko for MRSA blev jeg bedt om at vente til sidst på dagen. | Virkelig god |
| 48 | Virkelig venlig. | God |
| 51 | Kørt direkte ind på stuen af Falck. | Uoplyst |
























| | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 52 | Meget venligt. | Virkelig god |
| ✎ 56 | Jeg er altid blevet godt modtaget og behandlet godt. | Virkelig god |
| ✎ 63 | Nej, er under hele forløbet blevet behandlet yderst tilfredsstillende. | Virkelig god |
| ✎ 65 | Sødt personale. | God |
| ✎ 66 | Nej. | Virkelig god |
| ✎ 68 | Nej. | God |
| ✎ 69 | Blev hurtigt kontaktet af en sygeplejerske. | Virkelig god |
| ✎ 73 | Lægen startede med at sige, at jeg skulle tænke på, at jeg [er ældre], derfor fik jeg indtryk af, at jeg ikke var værd at ofre tid på. | God |
| ✎ 75 | Imødekommenhed, venlighed, struktur på forløbet. | Virkelig god |
| ✎ 77 | Den kunne være bedre. | God |
| ✎ 79 | Modtagelsen var venlig og imødekommende. | God |
| ✎ 81 | Meget forvirrende. Der blev sagt, at der var ventetid på 45 minutter eller mere. Vi ventede kun fem minutter. | Uoplyst |
| ✎ 82 | En lidt træls modtagelse af en kontordame. | God |
| ✎ 84 | Sad helt alene på gangen meget længe. | Dårlig |
| ✎ 85 | Det var fint. | Virkelig god |

ID Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro























Modtagelsen

| | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 3 | Den er god og personlig. | Virkelig god |
| ✎ 6 | På andet sygehus havde jeg kun én læge, NN. I Holstebro har jeg haft mindst fem læger. | God |
| ✎ 8 | Det var virkelig flot, at man blev modtaget med smil hver eneste gang, og at personalet "kendte" en og tiltalte en ved navn, og man følte, man er en vigtig person og ikke blot et nummer i dagsordenen. Tusind tak for det. | Virkelig god |
| ✎ 12 | Det kan ikke blive bedre. Flinker mennesker. | Virkelig god |
| ✎ 13 | Man bliver modtaget af nogle søde og rare sygeplejersker, de er gode til at hjælpe, når man kommer. | God |
| ✎ 14 | Har været der så mange gange. Jeg går bare ind og venter. | God |
| ✎ 19 | Altid sødt og venligt personale. | Virkelig god |
| ✎ 29 | Sygeplejerske kom og tog imod. Venligt meddelte ventetid, en time. Men OK, for aftenen var sat af (måske akutte patienter, ok). Mødetid kl. 19.30, færdig kl. 21. | God |
| ✎ 30 | Altid venlig og med et smil. | God |
| ✎ 31 | Ualmindeligt søde, venlige, hjælpsomme og meget kompetent og professionelt personale. | Virkelig god |
| ✎ 36 | Har altid fået en god behandling og forklaring af både sygeplejersker og læger. | Virkelig god |
| ✎ 37 | Alle er smilende og venlige og kalder mig ved fornavn, så man føler sig velkommen. | Virkelig god |
| ✎ 38 | De er alle glade og hjælpsomme, og jeg føler mig "hjemme", da jeg har gået her i flere år. | Virkelig god |
| ✎ 40 | Jeg er tilfreds med forholdene. | Uoplyst |

| | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 41 | Mødt med venlighed og hjælpsomhed. | Virkelig god |
| ✎ 46 | Er meget taknemmelig for, at der er hjælp til at komme fra afdelingen til laboratoriet og retur. Tak. | Virkelig god |
| ✎ 47 | Jeg er [et stykke hjemmefra, når jeg] bliver behandlet i Holstebro. Hvis mine blodprøver blev taget i [min hjemby] en eller to dage før behandlingen, og jeg fik udleveret medicin, som jeg kunne tage om morgenen, ville jeg spare meget ventetid. | God |
| ✎ 48 | En sygeplejerske så mig fra modtagerkontoret, kom frem, hvor jeg sad, og bød flinkt velkommen og gik så igen. Derudover var hun aldrig for nær inklusiv ved og under indlæggelsen. | Virkelig god |
| ✎ 49 | MAN BLIVER ALTID MODTAGET med et "velkommen til" og med smil på. Det kunne ikke være bedre. | Virkelig god |
| ✎ 50 | Meget venligt personale. | God |
| ✎ 52 | God service og venlige mennesker. | God |
| ✎ 53 | Ville være rart, at patienter ikke skulle drøfte deres situation blandt de patienter, der sidder og venter. | God |
| ✎ 54 | Nærhed. Godt humør. Respekt. Seriositet. | Virkelig god |
| ✎ 58 | Altid søde og venlige. | Virkelig god |
| ✎ 59 | Rigtig god og venlig. Professionelt. | Virkelig god |
| ✎ 60 | Altid søde og smilende. | Virkelig god |
| ✎ 62 | Altid hjertelig, venlig, personlig og imødekommende. Føler mig set og hørt som menneske. Personalet gør det nemmere at være kronisk syg. | Virkelig god |
| ✎ 64 | LANG VENTETID!!! | God |
| ✎ 65 | Ingen eller meget kort ventetid. Smil og god stemning. Ved mine besøg har jeg to venteværelser, et til blodprøvetagning og et til efterfølgende samtale. Begge er ok. | Virkelig god |
| ✎ 70 | Altid smilende og flinke mennesker. | Virkelig god |
| ✎ 71 | Meget sødt og hjælpsomt personale. | Virkelig god |
| ✎ 72 | Nej. | God |
| ✎ 75 | Altid søde og behjælpelige og kan tage en frisk bemærkning. | Virkelig god |
| ✎ 76 | En rigtig god ting at blodprøver tages og analyseres hurtig og effektivt. | Virkelig god |
| ✎ 77 | Alle er søde og venlige med et velkommen. Der findes ikke en bedre velkomst. Altid dejlige drikkevarer. | Virkelig god |
| ✎ 79 | Bliver altid modtaget med et venligt smil og en hilsen. | Virkelig god |
| ✎ 81 | Utroligt søde piger. | Virkelig god |
| ✎ 85 | Der er altid tid til et smil og et venligt ord, selvom jeg kan se, at der er travlhed. | Virkelig god |
| ✎ 87 | Er flere gange blevet totalt glemt i venteværelset. | Dårlig |
| ✎ 89 | Når man nu er i den situation, at man har brug for at komme sådan et sted, kan man ikke komme et bedre sted hen, så bevar endelig denne afdeling i Holstebro. | Virkelig god |
| ✎ 90 | De var så søde, da jeg kom. Mine to kontaktpersoner er de sødeste personer, jeg nogensinde har mødt på alle de hospitaler, jeg har været på. | Virkelig god |
| ✎ 92 | Åben og imødekommende. | Virkelig god |

| | | | |
|---|-----------|---|--------------------|
|  | 94 | Der er altid venligt personale. | Virkelig god |
| | ID | Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro | Modtagelsen |
|  | 3 | Jeg var yderst imponeret over den måde, en meget nedbrudt patient blev hjulpet. | Virkelig god |
|  | 7 | Altid friskt og kompetent personale. | Virkelig god |
|  | 8 | Kan ikke huske det. Det er længe siden. | God |
| | ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | Modtagelsen |
|  | 1 | Helt almindelig/sædvanlig god modtagelse. | God |
|  | 2 | Blev misinformeret om tid til konsultation. | Dårlig |
|  | 3 | Personalet er flinkt og venligt, og man føler sig velkommen. | Virkelig god |
|  | 6 | Jeg er vant til at komme der og kender rutinen. Jeg er altid blevet mødt med smil og stor hjælpsomhed. | Virkelig god |
|  | 11 | Jeg opdagede ikke, at jeg selv skulle skanne mit sygesikringskort, men personalet gjorde mig opmærksom herpå. | God |
|  | 13 | Flink betjening. | God |
| | ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | Modtagelsen |
|  | 3 | Jeg bliver jo ikke modtaget. Jeg sætter mig bare i ventearealet og bliver kaldt ind, når det er min tur. | Dårlig |
|  | 6 | Man føler sig "set", når NN-medarbejderne byder én velkommen med en kop kaffe. | Virkelig god |
|  | 7 | God og venlig modtagelse. Kort ventetid. | God |
|  | 8 | Har aldrig oplevet ventetid. | Virkelig god |
|  | 13 | De er meget søde og rare. Og det er dejligt med en kop kaffe/te eller frugt. | Virkelig god |
|  | 20 | Nej. | God |
|  | 24 | Det tager for lang tid, der er tit ventetid. | Dårlig |
|  | 29 | Nej. | God |
|  | 30 | Sekretæren [var] ikke til stede i [et stykke tid]. | Dårlig |
|  | 34 | Samme personale gennem flere år. | Virkelig god |
|  | 40 | Jeg blev anvist til plads i venteværelset og ventede ca. 30 minutter kun i selskab med pjecer. | Dårlig |
|  | 50 | Det fungerer godt, der er ikke så lang ventetid. | God |
|  | 51 | Nej. | God |
|  | 54 | Vil sige meget neutral. Hun sagde goddag, og det var det, ingen smil. | God |
|  | 56 | Nej, møder kun venlighed. | Virkelig god |
|  | 58 | Flinke og venlige folk i receptionen. | God |

Medicinsk afdeling**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------------|
|  | ID Kommentarer - Ringkøbing | Fejlhåndtering | |
| 5 | Der blev byttet rundt på tiderne. | Godt | |
|  | ID Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | Fejlhåndtering | |
| 5 | Ingen. | Uoplyst | |
|  | 8 | Ingen dårlige fejl. | Uoplyst |
|  | 11 | Ingen. | Uoplyst |
|  | 14 | Læge og sygeplejerske var ikke enige. | Uoplyst |
|  | 26 | Jeg har fået for lidt dosis medicin. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 35 | Ingen. | Uoplyst |
|  | 39 | Jeg har aldrig været udsat for NOGEN fejl! | Uoplyst |
|  | 42 | Lægerne kritiserer al ny viden på området, selvom der henvises til tidsskrifter, hvor der står, at der med fordel kan skiftes (medicin). | Uoplyst |
|  | ID Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Fejlhåndtering | |
| 8 | Ingen fejl. | Uoplyst | |
|  | 9 | De blodprøver og urinprøver jeg skulle til var meget forvirrende, fik noget at vide på nyremedicinsk og noget andet i laboratoriet. | Dårligt |
|  | 20 | Der var fejl angående medicin. | Uoplyst |
|  | 21 | Dialysen fejlede! Hjemmedialysen forsvandt på afdelingen. | Dårligt |
|  | 29 | Blodprøver forsvundet. Urinprøver forsvundet. Manglede information om prøver, der skulle tages til næste besøg. | Godt |
|  | ID Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning | Fejlhåndtering | |
| 2 | Defekt håndscanner. | Godt | |
|  | 12 | Papir var ikke i de afdelinger, de skulle være. | Dårligt |
|  | 25 | Man glemte at indkalde mig til den sidste undersøgelse. | Uoplyst |
|  | 27 | Oplevede ikke fejl. Var kun forbi ambulatoriet, da jeg i forvejen fik foretaget en blodprøve og i den forbindelse fik besvaret nogle spørgsmål. | Uoplyst |
|  | 28 | Jeg var af egen læge indstillet til røntgen, men da jeg kom i ambulatoriet, var der ikke bestilt tid til det. Der blev startet forfra med spørgsmål og blodprøver, og så kunne jeg køre 100 kilometer igen og endnu en mistet arbejdsdag. | Uoplyst |
|  | 28 | Ventetiden er for lang. Egen læge bestilte en røntgen. Der kom indkaldelse en måned senere. Jeg troede, jeg skulle i røntgen, men det var i ambulatoriet, hvor de startede forfra med de spørgsmål og undersøgelser egen læge havde lavet. | Uoplyst |
|  | 29 | Ingen. | Uoplyst |
|  | ID Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | Fejlhåndtering | |

| | | |
|-----------|---|--------------------------------------|
| 2 | Den læge NN, jeg skulle konsultere, var fraværende. Personalet var meget sent blevet orienteret om hans fravær. | Virkelig godt |
| 5 | Der blev ikke bestilt nok medicin til den periode, der var aftalt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 9 | Da jeg skulle have en laktoseintolerant test, blev jeg sendt til et andet sted, hvorefter jeg blev sendt tilbage igen. | Godt |
| 17 | Da jeg normalvis har en fast læge tilknyttet mig og har fortalt ved tidligere besøg, at jeg ikke ønsker at komme ind til andre læger med denne sygdom, synes jeg, det er dårligt, at det stadig sker. | Godt |
| 18 | Skulle have foretaget gastroskopi pga. forsnævring i spiserør. Dette blev foretaget uden afslappende medicin og en hård og lidet medfølelse læge. (Har prøvet det [flere] gange uden problemer). | Uoplyst |
| 21 | Ved første besøg fik jeg intet at vide om, at jeg faktisk havde en kronisk sygdom. Det var først ved andet besøg, et halvt år senere. | Godt |
| 22 | Efter at have fået et lavement, havde man overset, at der også skulle være taget blodprøve. | Godt |
| 25 | Skulle bedøves, inden de gik i gang, men var ved at vågne, lige som de skulle til at gå i gang. | Virkelig godt |
| 26 | Da jeg besvarer ud fra min opfølgning med lægen samt remicade, så var der fejl i min elektroniske journal. Den dukkede op og sagde, at jeg var i behandling med imurel. Det har jeg ikke været [i et par år], hvor jeg forsøgte, [men] fik alvorlige bivirkninger og følgende nægtede at tage imurel igen, hvilket jeg selvfølgelig forventer blev noteret ned. Hvis lægen havde brugt to minutter på at forberede sig, ville han opdage det ved at læse min journal. Tiden ved lægen gik med, at han rodede rundt i et journalsystem og udtrykte verbalt, at han ikke kunne finde rundt i det, da han ville lægge en meddelelse ind om, at jeg ikke ønskede imurel igen, da jeg ikke kan tåle det. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 33 | En ny læge forsøgte [flere] gange at få kameraet igennem, hvorefter en "erfaren" læge overtog og førte kameraet igennem (blev ikke spurgt, om jeg ville være prøveklud). | Dårligt |
| 39 | At en sosu-assistent skulle tømme min tarm. []. Havde haft diarre i otte dage, og så fører hun slangen helt op, hvor tarmen drejer, [jeg] skreg af smerte. Hun kunne da have punkteret tarmen, det var en ældre dame. Så kom en sygeplejerske og førte slangen indenfor, så var det i orden. Har senere fået at vide, at de lærer på skolen, at de skal føre slangen op, indtil den møder modstand, DET er sgu smart, når man har haft diarre i otte dage. Jævn den SKOLE. | Godt |
| 40 | Der var ikke styr på de blodprøver, der var blevet taget, og lægen vidste ikke noget om, hvilke symptomer jeg havde. (Det lød ikke til han havde læst henvisning eller journal). | Virkelig dårligt |
| 55 | Udlevering af forkert afføringsprøve, da læge NN havde glemt at skrive, hvilken prøve der skulle tages i min journal. Ny prøve blev puttet i min postkasse med skriftlig besked om fejludleveringen. Var på weekendophold og så først den rigtige afføringsprøve efter flere dage. Burde være informeret telefonisk. | Dårligt |
| 71 | Jeg havde ikke fået nok bedøvelse til at starte med, så da lægen starter undersøgelsen, kan jeg huske, at jeg ligger og vrider mig af smerte. Så skruede de op for bedøvelsen, og mere husker jeg ikke. | Godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit | Fejlhåndtering |
| 5 | Der var et tilfælde, hvor den forkerte journal kom ind til NN lægen, hvilket medførte, at patienten efter mig kom ind først, og dermed måtte jeg vente yderligere, inden jeg kunne komme til samtale. | Godt |
| 7 | En blodprøve måtte tages om. Dermed blev jeg nummer tre i køen, hvor jeg ellers var nummer et. | Godt |
| 25 | Ja, jeg oplevede ikke på noget tidspunkt, at de virkelig satte sig ind i, hvordan jeg havde det. Jeg kunne heller ikke på det tidspunkt gå ret mange skridt uden luftproblemer. []. Min [pårø- | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | rende] spurgte, om det ikke ville hjælpe at få ilt med hjem, hvad der blev sagt nej til. Det blev meget bestemt afvist. Det ville ikke hjælpe. | |
| 29 | Jeg var jo indlagt. | Uoplyst |
| 31 | Personalet havde glemt, at jeg havde været i fuld narkose. Jeg var utryg ved, at jeg ikke fik det godt lige så hurtigt som de andre, der havde været i lokalbedøvelse, og fornemmede den samme uro hos personalet. Jeg manglede information om, at det ville tage meget længere tid, inden jeg kunne tage hjem, og at det var forventeligt. | Dårligt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium | Fejlhåndtering |
| 1 | En patient blev instrueret i at stå op, men måtte henlede sygeplejerskens opmærksomhed på, at der skulle gå yderligere en time, hvilket viste sig at være korrekt. | Godt |
| 6 | Jeg fik at vide, at jeg skulle til et andet sygehus. Har kun fået telefonisk besked, som jeg har måttet rykke for. | Godt |
| 8 | Noget med tid, og der var mangel på personale en af dagene, hvor der manglede personale. | Godt |
| 9 | Blot en mindre computerfejl. | Virkelig godt |
| 15 | Lægen havde ikke læst min journal og var fejlinformeret/ikke informeret om mit besøg. | Godt |
| 17 | Da jeg afleverede dimsen, der havde optaget mine hjerteslag, skrev jeg, sammen med papiret jeg havde udfyldt, nogle spørgsmål til læge NN. Jeg fik derefter et skriftligt svar på hjerteoptagelserne, MEN overhovedet ikke et ENESTE svar på de to-tre spørgsmål, jeg havde spurgt læge NN om, fordi jeg er utryg ved mine hjerteslag. Det var tydeligt, at de overhovedet IKKE var blevet læst. Meget øv for mig. Jeg står nu tilbage uden svar på et par spørgsmål, der virkelig bekymrer mig! Jeg havde ventet på den tid, jeg havde i [sensommeren 2013] siden [vinteren 2012]! Og endte med ingen svar, øv! | Uoplyst |
| 18 | Jeg blev sendt hjem uden Holter-monitor, da der blev påstået, at der ingen lå til mig. En halv time efter jeg kom hjem, samme dag, blev der ringet, at de ventede på mig. Jeg har 55 km. mellem bopæl og hospital. | Godt |
| 20 | Ingen. | Uoplyst |
| 22 | Jeg skulle indkaldes til andet sygehus til [behandling] af hjertet. Dette notat var ikke blevet skrevet ind, hvilket gjorde, at [de] ikke havde fået besked om at indkalde mig. Jeg kunne ikke forstå, at jeg ikke blev indkaldt. Kontaktede egen læge, som ikke kunne se noget i min journal. Snakkede med det andet sygehus, som heller ikke vidste noget. Kontakte Holstebro, hvor de fandt fejlen. | Virkelig godt |
| 23 | Jeg forstår ikke, at jeg ikke får nogen besked fra undersøgelsen []! | Uoplyst |
| 25 | Jeg var blevet "glemt" i systemet. De kunne godt se, at min hofte-monitor-optagelse var afsluttet en måned tidligere, men der var ikke lige sket videre. | Godt |
| 28 | Mødetidspunktet varierede en halv time. Meget venlig sygeplejerske. | Virkelig godt |
| 30 | Ikke fejl som sådan, men manglende sammenhæng/tryghed, skiftende personer, som kommer med modsatrettede og uspecifikke oplysninger. Manglende tid og empati omkring den sårbare situation, det er at have en, ifølge dem, svær og alvorlig hjertesygdom. | Uoplyst |
| 31 | Ikke just fejl, men man "glemte" at orientere om resultatet af undersøgelse. Et telefonopkald klarede dog sagen. | Godt |
| 34 | Man glemte at indkalde til opfølgning, så jeg måtte kontakte sekretæren for at få en ny tid som aftalt med lægen. | Godt |
| 37 | Det videre forløb gik i stå. | Virkelig godt |
| 43 | Der blev for lidt taget hensyn til patientens egne symptomer. Resultatet [blev] to gange fejlbehandling, som stadig generer. Man skal lytte mere til patienten, det er patienten, der har symptomerne. | Godt |

| | | |
|------|--|---------|
| ✎ 47 | Spørg inden behandling om patienter arbejder med MRSA risiko (grise m.m.). | Uoplyst |
| ✎ 50 | Jeg blev slet ikke undersøgt. | Uoplyst |
| ✎ 53 | Jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt til en scanning af hjerte og lunger, men der gik en måned, så ringede jeg selv for at få en tid!!! | Godt |
| ✎ 59 | Ingen. | Uoplyst |
| ✎ 71 | Mangel på logistik. | Dårligt |
| ✎ 72 | Svaret på prøven gik til min praktiserende læge og ikke den læge, der havde indstillet mig til prøven. Ved faktisk ikke, om det er en fejl, eller om det er sådan, det foregår?? | Uoplyst |
| ✎ 85 | Det glemte at sende brev til mig om, at jeg skulle til min undersøgelse, det fik jeg at vide, da jeg var ved min læge NN. | Uoplyst |

ID Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro

Fejlhåndtering

| | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 5 | Jeg måtte selv påpege en særlig blodprøvetagning ved næste besøg. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Jeg fik de forkerte piller udleveret en enkelt gang, [for mange mg]. Jeg henvendte mig og fik [den rette mængde mg] i stedet for. Det var ikke min sædvanlige sygeplejerske. | Godt |
| ✎ 23 | Fejlmedicinering op til flere gange. | Godt |
| ✎ 25 | Ingen. | Uoplyst |
| ✎ 37 | Små fejl, som medicin, der blev sat til en time, som skulle være over to timer, men det vidste jeg jo selv. Det var en anden sygeplejerske end min faste, så ok. | Virkelig godt |
| ✎ 39 | Glemte mig i to timer. Kom ellers som første patient. | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Efter at der var konstateret [kronisk sygdom], fik jeg besked på, at der ikke var nogen behandlingsmulighed. | Virkelig dårligt |
| ✎ 53 | Forkert dosis medicin givet. | Godt |
| ✎ 55 | Fik piller, som man vidste, jeg ikke kunne tåle. | Dårligt |
| ✎ 62 | Fik ved en sum af uheldige omstændigheder et forkert præparat, som jeg ikke kan tåle. | Virkelig godt |
| ✎ 67 | Ingen. | Uoplyst |
| ✎ 70 | INGEN! | Uoplyst |
| ✎ 84 | Ingen fejl. | Uoplyst |

ID Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro

Fejlhåndtering

| | | |
|------|--|---------|
| ✎ 2 | Forkert medicin (jeg kunne ikke tåle det). | Dårligt |
| ✎ 7 | Ingen. | Uoplyst |
| ✎ 10 | Et svar en enkelt gang på blodprøver, da jeg måtte tre gange ringe til jer og hver gang fik besked på, der ville blive ringet tilbage. Sidste gang måtte jeg bruge udtrykket 'ikke godt nok'. | Uoplyst |
| ✎ 16 | I røntgenafdelingen blev der foretaget en ultralydsscanning []. Man ville fjerne [noget], men da det sad for tæt på en blodåre, og jeg gjorde dem opmærksom på, at jeg fik [bestemt medicin], lod de være. | Godt |
| ✎ 19 | Jeg fik ikke brev fra afdelingen. | Dårligt |

ID Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

Fejlhåndtering

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 4 Man havde glemt at informere mig om [noget] alternativ medicin/[en] recept, der var henvist til mig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 19 Jeg havde en dårlig oplevelse med en læge, som ikke vidste, jeg havde [en bestemt sygdom] på trods af, at det var problemer med [denne sygdom], jeg havde problemer med. | Virkelig godt |
| ✎ | 22 De glemte at melde, at lægen var syg. Jeg ventede [et stykke tid], før de opdagede, at han havde været syg i [nogle] dage. Jeg fik en ny tid og alt godt. | Godt |
| ✎ | 24 Der bliver ikke tjekket godt nok op på medicinen. | Godt |
| ✎ | 25 Uafklarede forventninger. | Godt |
| ✎ | 28 Skulle samle en 24 timers urinprøve. Fik ikke at vide, at jeg ikke måtte tage []tabletter en uge før. | Godt |
| ✎ | 29 Ingen. | Uoplyst |
| ✎ | 33 Jeg blev indkaldt til den samme scanning to gange (hvilket ikke var meningen). Jeg fik lavet en []scanning, man ikke kunne bruge til noget, da jeg var til CT-scanning ugen før, og der også blev indsprøjtet med kontrastvæske. Jeg blev af dem sat på betablokkere, og disse glemte de at justere mængden af, da det var nødvendigt. | Dårligt |
| ✎ | 44 Glemte indkaldelse og telefonkonsultation og måtte rykke, men trods det skete der intet. | Dårligt |
| ✎ | 47 For lidt oplysning for brug af [medicin]. | Godt |




















Medicinsk afdeling

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Ringkøbing | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Nej, det forløb normalt. | Virkelig godt |
| 5 | Undersøgelse og behandling ved NN. | Godt |
| 6 | Det er noget frustrerende, at det er forskellige læger, der undersøger en fra gang til gang. Ved dette besøg var lægen meget omhyggelig, men ved det forrige besøg var det useriøst! Jeg har flere gange haft fornemmelsen af samlebandsarbejde. | Godt |
| 9 | Ventetiden er kort, måske fordi jeg kommer tidligt, men det er der så til gengæld også efter samtalen med lægen (sometider), når man skal have en ny tid og receptfornyelse, men det kan nok ikke være anderledes, når der kun sidder én meget flink og imødekommende [medarbejder] på kontoret. Jeg understreger, at [medarbejderen] er virkelig god til sit arbejde. | Godt |
| 10 | Personalet har meget travlt, men kompetente. | Virkelig godt |
| 13 | Angående ventetid: Jeg tror, jeg vil have gavn af behandling oftere, end det tilbydes, men pga. mange patienter til lige netop denne form for behandling, går der halvanden til to måneder mellem hver. Derfor negativt svar. | Godt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 1 | Føler tvivl om, hvorvidt mine særlige oplysninger om specifikke problemstillinger pt. blev taget seriøst. | Godt |
| 8 | Ingen. | Virkelig godt |
| 17 | Har svært ved at forstå, hvad lægen siger. Vedkommende taler lavt og hurtigt, og jeg mangler øjenkontakten. | Godt |
| 20 | Har tidligere på samme sted mødt topkompetente personaler. Sidste gang en "nybegynder" som kan lære meget af de "gamle". | Godt |
| 23 | Ny. | Godt |
| 24 | Meget lang ventetid på taxa retur, ca. en til halvanden time. | Godt |
| 26 | Jeg var meget glad for alting. | Virkelig godt |
| 33 | Personligt er jeg utrolig glad for den sygeplejerske, der er min kontaktperson. Hun er kompetent og meget empatisk. | Godt |
| 35 | Der mangler en læge. | Godt |
| 36 | NN er helt fantastisk, både menneskeligt og fagligt. Meget lyttende og meget grundig i undersøgelse og udredning. | Virkelig godt |
| 42 | Jeg får at vide, at mine blodprøvetal ser fine ud, alligevel skal pilleforbruget sættes op. Det giver ikke mening. | Dårligt |
| 46 | Nej. | Virkelig godt |
| 47 | Det er trist at komme et sted, hvor der kun er kedelige stole, gamle blade og intet personale, men blot en computertavle til tilmelding. Ingen fornemmelse af at man er noget værd som menneske, blot et nummer. | Godt |
| 49 | Havde ved dette besøg fået ny kontaktsygeplejerske, som var velorienteret, serviceminded og virkede interesseret. | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 50 | Jeg kunne godt tænke mig, der var en læge med til undersøgelser tiere end nu. | Uoplyst |
| ✎ 51 | Jeg ser kun ét menneske, og det er lægen. | Uoplyst |
| ✎ 55 | Super personale som har empati. | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Meget fleksible, hvis jeg ønskede tid flyttet med evt. medicin udleveret. | Godt |
| ✎ 60 | Jeg har følt mig godt hjulpet, da jeg havde hårdt brug for hjælp. Dog svært at komme i kontakt med lægen ved akutte smerter. | Godt |
| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 4 | Første gang i dette behandlingsforløb, der er oplevet ventetid. Vær obs. på, at der i nogen tilfælde kan høres, hvad der foregår inde på kontorerne/behandlingsstuerne, når man venter på gangen fra besøg hos sygeplejerske til lægen. | Godt |
| ✎ 5 | Jeg føler mig i meget trygge hænder hele vejen igennem. Har kun godt at sige om afdelingen og personalet dér. | Virkelig godt |
| ✎ 14 | 1. Bliver ikke taget alvorligt. Der lyttes ikke. 2. Der informeres ikke. | Godt |
| ✎ 23 | Jeg er glad for, at jeg er tilknyttet en og samme behandlerlæge fra gang til gang. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Kun positivt. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Der må have været sket en fejl, tror ikke jeg var blevet registreret korrekt ved ankomsten, eller også havde de glemt mig. Først da jeg igen henvendte mig, skete der noget. Har ikke været udsat for dette før, ellers er jeg godt tilfreds med Herning Sygehus. | Godt |
| ✎ 6 | En meget sød sygeplejerske skulle tage sig af mig den ene dag, jeg skulle møde. Så jeg vidste selvfølgelig ikke helt, hvad der skulle ske den dag. Blev udskrevet samme dag. | Godt |
| ✎ 8 | Meget professionelt og samtidig menneskeligt. Ved en pludselig opstået lang ventetid blev der hurtigt arrangeret en ny mødetid på mit forslag. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Alt for lang ventetid på svar på forskellige forløb. | Dårligt |
| ✎ 26 | Som nævnt tidligere, [har jeg indtil videre] kun oplevet god service med et stort SMIL. | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Var ikke til undersøgelse. Var kun forbi, da jeg havde nogle spørgsmål til nogle symptomer, jeg havde. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | Samlet indtryk |
| ✎ 5 | Lægen havde ikke gennemlæst journalen inden, så det blev der brugt for meget tid på under samtalen. | Dårligt |
| ✎ 6 | Føler ikke, at jeg bliver hørt, føler det er spild af tid at køre [langt], og så ingen svar få. Lige meget hvordan jeg har det, er det samme svar, "det er meget normalt, vi ses om [nogle] måneder". | Virkelig dårligt |
| ✎ 8 | Ja, sygehusets tid blev brugt sparsomt. Jeg var der kun i 15 minutter begge gange, men min tid blev der gjort grin med. | Virkelig dårligt |
| ✎ 10 | Godt tilfreds. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Lægen, der foretog [undersøgelsen] på mig, var rigtig god til det og var god til at fortælle om det hele både under undersøgelsen, men også bagefter. | Godt |
| ✎ 13 | Jeg ville ønske, at jeg havde fået skemaet noget før, da det er svært at huske hele forløbet nu. | Godt |

| | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 14 | Meget søde og kompetente mennesker, som virker meget servicemindede. Fantastisk at denne service kan forekomme i offentlig regi :-). | Godt |
| ✎ 15 | Venligt personale til undersøgelsen. Kort forklaring på forløbet og meget kontakt. Lidt voldsomt undersøgelse i udførelsen, synes jeg. Lidt samlebandsarbejde, men det er måske nødvendigt til de undersøgelser. | Godt |
| ✎ 18 | Ventede to timer efter aftalt tid på gastrokopi. [De] kunne ikke finde årerne, pga. jeg var fastende, og stak i mig tyve minutter. | Dårligt |
| ✎ 19 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 20 | Akut undersøgelse. | Godt |
| ✎ 23 | Vil gerne have noget på skrift, af det man talte om. | Godt |
| ✎ 26 | Er tilfreds med behandlingsforløbet og den beslutning der blev truffet om det videre forløb. Men følte, at det var spild af min og lægens tid, når der blev brugt ti minutter på at rette en journalfejl, som jeg faktisk ikke føler mig tryk ved er slået igennem korrekt, da systemet tydeligvis ikke var enkelt at betjene for lægen. Det kan faktisk næppe være hans skyld, at man indfører et journalsystem uden at konvertere gamle data med ind. Det er at håbe patienten og de læger, der kæmper for at opstille et behandlingsforløb og kun har få minutter til hver patient. | Virkelig godt |
| ✎ 30 | Det er ganske ubehageligt at få lavet kikkertundersøgelse ned gennem halsen. Jeg ønsker ingen gentagende undersøgelse af denne art uden, at der bliver brugt narkose. | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Årsagen til ventetiden, fik jeg at vide, skyldtes manglende udstyr (skulle først steriliseres). | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Ville have været godt, hvis I havde fremskaffet et svar FØR samtalen. | Godt |
| ✎ 40 | Alt for dårligt, ikke styr på nogen ting. Spild af tid, jeg tog derind. | Virkelig dårligt |
| ✎ 41 | Synes jeg har fået en rigtig god behandling. Meget kort ventetid fra jeg blev henvist af egen læge til jeg havde tider til diverse undersøgelser på sygehuset. Det er trygt, når nu det kunne have været noget alvorligt, jeg fejlede (men var det heldigvis ikke). | Virkelig godt |
| ✎ 44 | Jeg ville meget gerne have været bedøvet, da jeg synes, forløbet var meget ubehageligt og smertefuldt. | Godt |
| ✎ 46 | Forud for undersøgelsen: det tilsendte materiale var informativt både hvad angår de praktiske ting omkring hospitalsbesøget og selve undersøgelsens forløb. Personalets optræden var præget af faglig kompetence, grundighed i informationer om behandlingens omfang og omsorg for patienten. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Ja, ambulatoriet var ikke et problem. Derimod [var der stor ventetid ved blodprøvetagninger]. | Godt |
| ✎ 53 | Remikade tager den tid, det tager. | Godt |
| ✎ 54 | Jeg fik det indtryk, at de havde travlt på undersøgelsesstuen. Når de havde fortalt [om] benundersøgelsen, så skulle de skynde (for vi skal nå så mange som muligt). | Dårligt |
| ✎ 55 | Som dagpatient fungerede tingene, og det var let at få kontakt med personalet. Som ambulatoriepatient har det været yderst kritisabelt ikke at have en kontaktsygeplejerske. Det er umuligt at få kontakt til læge NN. Selv om sekretæren lægger besked om en hastesag, er der nu gået en uge siden sidste rykker. Har i sidste tilfælde nu ventet over en uge og stadig intet hørt. Det er lang tid at vente, når temperaturen er [høj], og speciallægen ikke tør ordinere antibiotika pga. [sygdom]. | Godt |
| ✎ 56 | Nej. | Godt |
| ✎ 59 | Meget søde mennesker. Godt tilfreds. | Godt |
| ✎ 60 | Jeg ville gerne have haft valgmuligheden for/været spurgt, om jeg ønskede noget beroligende! | Virkelig godt |
| ✎ 62 | Har fået en del ændringer af tider. Endda to breve samme dag. Har oplevet at vente to timer. Forskellige læger hver gang. Forskellig medicinering. Føler sig i vejen. | Dårligt |









| | | | |
|---|-----------|--|-----------------------|
|  | 63 | Samspillet mellem ambulatoriet og andre afdelinger er dårlig. | Dårligt |
|  | 64 | Jeg synes, at venterummet er ulideligt, hvis man skal sidde der i 45 minutter og vente. | Godt |
|  | 65 | Jeg kan kun sige god for afdelingen, alle vidste, hvad der skulle ske og hjalp hinanden. | Virkelig godt |
|  | 69 | Thise are only my personal comments and can not be generalized: - Treatment is very slow - Not completed or Identified the problem since August 2013. - Lacking focus and continuity. | Godt |
| | | Forslag til oversættelse: Dette er kun mine personlige kommentarer og kan ikke generaliseres. Behandlingen er meget langsom. Problemet er ikke blevet identificeret eller afsluttet siden [sommeren 2013]. Der mangler fokus og Kontinuitet. | |
|  | 70 | Ja, det var unødvendigt at indkalde min mor, hvis I havde sendt papir ud med gamle oplysninger. Det havde ikke været nødvendigt, inden der var problemer. Derfor blev hun sendt hjem igen uden behandling. Hun [har dårlig mobilitet], så der kunne have []. | Godt |
| | ID | Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit | Samlet indtryk |
|  | 1 | Syntes det er ærgerligt, at Region Midtjylland kun allergivaccinerer mod hvepse og bier. Ærgerligt når man alligevel kommer der, at man så ikke kan blive vaccineret mod andet, f.eks. støv, birk eller pelsdyr. Hvis man ønsker at blive vaccineret mod noget af det, skal man rejse ud af regionen, hvor de for øvrigt rigtig gerne tager imod en og vaccinerer. Det er for snæversynet af Region Midtjylland, når læger og sygeplejerskerne alligevel er der, når man er inde i systemet og allerede er i gang med et andet forløb! | Virkelig godt |
|  | 5 | Hele personalet er generelt meget flinke, og de taler et sprog, som man forstår, også lægerne. | Godt |
|  | 12 | Mit besøg i ambulatoriet var et kontrolbesøg [], som jeg kommer til med jævne mellemrum. | Godt |
|  | 15 | Meget venligt og kompetent personale :-). Den ansvarlige sygeplejerske var meget service-minded og rar! | Virkelig godt |
|  | 17 | Nej, men føler, at der er blevet taget godt hånd om mig. | Virkelig godt |
|  | 19 | Alt i alt yderst tilfreds. | Godt |
|  | 22 | Et tital ud af 13. | Godt |
|  | 24 | Vedrørende udtalelser om resultater og beslutninger fremover, så var det lægen, der informerede mig og ingen andre. Øvriges udtalelser til mig var anvisninger på selv gennemførelsen af undersøgelserne. | Godt |
|  | 25 | Læge NN mente ikke, at der var noget at gøre ved lungesygdommen, men ville godt lige sende mine billeder og papirer til andet sygehus, og hvis de kunne gøre noget på det andet sygehus, så ville jeg høre fra dem. Forestil jer at gå hjem med den besked, hvad nu, hvis jeg ikke hørte noget fra det andet sygehus. Hvor lang tid ville det vare, inden jeg hørte derfra. At blive sendt hjem til intetheden er ikke en rar fornemmelse. | Virkelig dårligt |
| | ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
|  | 1 | Blev igen, igen sendt til ny udtagning af blodprøver, og der er nu indført tidsbestilling. Så dem, der bliver sendt ambulans til blodprøvetagning, kommer først til, når dem med bestilte tider ER ekspederet!!! Dvs. ekstra ventetid og uden oplysning om ventetidens længde!! Proceduren bør genovervejes, da det ikke er kundevenligt! | Godt |
|  | 3 | Jeg får altid en virkelig god behandling. | Virkelig godt |
|  | 5 | Gik meget hurtigt i CT-scanneren. Nåede ikke at få lagt mig ordentligt, før vi var i gang. | Virkelig godt |
|  | 6 | Fin behandling. | Virkelig godt |
|  | 7 | Den læge, jeg talte med, talte meget hurtigt, så der var noget af det, der blev sagt, jeg ikke fik | Godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | helt fat i. | |
| 8 | Nej! | Godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium | Samlet indtryk |
| 4 | Fik fantastisk behandling. Fik lov at blive, til alt var undersøgt og fejlen fundet. | Virkelig godt |
| 5 | Der er gået for meget tid, inden jeg blev undersøgt på hospitalet. Jeg blev opereret i [andet land] [i sommers]. [Nogle] dage efter kom jeg tilbage [], og Herning Sygehus blev informeret af min læge. Jeg blev undersøgt i [efteråret] og kunne starte hjerterehabilitering [lidt senere]. Selvom den generelle oplevelse på Herning Sygehus har været meget positiv, er der gået alt for lang tid, som også har været en udfordring for familien. | Godt |
| 11 | Godt behandlet. Tilbudt mad og drikkeelse efter undersøgelse. | Virkelig godt |
| 14 | Utroligt godt tilfreds. | Virkelig godt |
| 20 | Der var alt for lang tid imellem mine besøg/lang ventetid på at få maskinen, jeg skulle have på og for lang tid at få svar. | Godt |
| 25 | Jeg blev på ingen måde inddraget i beslutningerne eller spurgt, om jeg havde nogen indvendinger. | Dårligt |
| 27 | Efter første scanning af hjerte fik jeg med det samme at vide, at det var ok. Men kranspulsårerne skulle også scannes. | Virkelig godt |
| 28 | Kunne med lethed have været udført i hjemkommunen. To en halv times ventetid i venteværelset. Hertil halvanden times transport i taxa. Det kræver et godt helbred. | Uoplyst |
| 30 | Tænker, at lægerne/sygeplejerskerne formodentlig rent fagligt er dygtige nok, men mangler tid, empati og at lytte til og forstå det, der fylder hos patienten. Og det skaber så utryghed hos patienten omkring, om der er styr på situationen/fagligheden i det hele taget. | Dårligt |
| 33 | Undersøgelsen var bare tiptop og en utrolig hurtig indkaldelse. Hvis jeg endelig skal anføre noget, var det den videre melding til egen læge om undersøgelsens resultat. Jeg var her noget presset af en lægegodkendelse, da jeg stod lige for en lang udenlandsrejse []. | Godt |
| 35 | Var først usikker på, hvorfor jeg skulle udfylde skemaet, da jeg IKKE har været i kontakt med Hjertemedicinsk Ambulatorium de sidste mange år. Ved henvendelse fik jeg oplyst, at jeg var registreret til en undersøgelse []... Men IKKE i ambulatoriet, derimod på Kardiologisk Forskningsafsnit, hvor jeg deltager i et projekt [] vedrørende ny kolesterolsænkende/-gavnende hjertemedicin (placebo????). Og her har jeg kun ros tilovers for samtlige ansattes gøren og laden. | Virkelig godt |
| 38 | Har fået et godt og grundigt undersøgelsesforløb. Professionelt og venligt forløb. TAK. | Virkelig godt |
| 39 | Forløb blev startet hurtigt, således at undersøgelse nummer to kom hurtigt efter nummer et. Men nu venter og venter mor på reaktion til undersøgelse nummer tre. | Godt |
| 42 | Kort og godt, en særdeles positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| 44 | Var forvirret over, at jeg ikke mødte den læge NN, der havde sendt papirerne til mig, og har de set på tidligere undersøgelse. | Godt |
| 45 | Jeg skulle have monteret et apparat til at måle hjerterytme, så har kun været der en enkelt gang. | Godt |
| 60 | Jeg har kun mødt søde og imødekommende mennesker. | Godt |
| 62 | Jeg var meget nervøs, men personalet hjalp mig meget, så det gik væk. | Virkelig godt |
| 65 | Jeg synes, det tager lang tid vedrørende svar på, at jeg har gået med apparat, som skulle måle min hjerterytme. Nu er der gået to måneder. Nu når det er sådan en alvorlig ting som noget med hjertet, så undrer det mig, man ikke har hørt fra det. Det er jo lidt svært at vente på et svar. | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 69 | Fik ekstra ventetid, fordi min hvilepuls var for høj til CT-skanning. | Virkelig godt |
| ✎ 87 | Jeg har fået et indtryk af manglende kommunikation i mellem sygehuset i Herning og Holstebro. Holstebro var i tvivl om, hvor meget Herning fremover ville indkalde mig til (kontroller). | Godt |
| ID | Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Alt i alt en god oplevelse efter omstændighederne. | Virkelig godt |
| ✎ 7 | Stress. | Dårligt |
| ✎ 8 | Der var yderst stor interesse samt forståelse for mig. Jeg har virkelig fået fantastisk professionel hjælp. | Virkelig godt |
| ✎ 9 | Når man får taget blodprøver i Herning, hvor jeg bor, er det for mig ikke relevant at skulle køre helt til Holstebro for at få at vide, at blodprøverne er uændret (har ikke bil). | Uoplyst |
| ✎ 10 | Jeg synes, at sygeplejerske og læger har gjort et GODT STYKKE ARBEJDE. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Jeg føler mig utroligt tryk under hele behandlingen. | Virkelig godt |
| ✎ 17 | Et rutinebesøg. Men mange gange er det forløbet mere rodet, inden vi fandt rytmen i rutinebesøgene. Sygeplejersken satte ofte mange ting i gang på en gang og rodede rundt i det, glemte hvad hun var i gang med, informerede ikke lægen om, hvor jeg var, eller gik i gang med noget, og løb så fra det for at blande sig i de andre sygeplejerskers arbejde. F.eks. var hun ved at tage infusionsnålen ud, men måtte så gå og blande sig i om en anden patient havde feber. | Godt |
| ✎ 21 | Så vidt jeg kan vurdere, er det et meget velfungerende ambulatorium med velfungerende og sammenarbejdende personale, som efter min vurdering har et godt overblik og et godt kendskab til patienterne. | Godt |
| ✎ 25 | Nej, alt er tilfredsstillende. | Godt |
| ✎ 30 | Fik et fortroligt forhold til sygeplejersker. | Godt |
| ✎ 31 | Nej, alt forløber planmæssigt med, at jeg er til kontrol en gang årligt. Meget stabilt. | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Blodprøvetagning går hurtigt, og der er ingen ventetid, men så sidder man og venter for at tale med lægen. Har siddet og ventet 45 min. | Godt |
| ✎ 49 | Jeg er meget tilfreds, kun én gang synes jeg, de svigtede mig, og ikke gav mig den [behandling], som kunne give mig en bedre periode. | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Efter et besøg på andet hospital og samtale der, kom der efter kort tid [besked] om behandling på hæmatologisk ambulatorium i Holstebro: Behandlingen gik ok og har det godt i dag, kontrol hver sjette måned. | Godt |
| ✎ 59 | Spørgsmål (både fra personalet og min side) er blevet besvaret fyldestgørende. | Virkelig godt |
| ✎ 61 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 62 | Er udelukkende i kontakt med dygtige og yderst kompetente mennesker. | Virkelig godt |
| ✎ 69 | Da hele Edb-systemet var ude af funktion, er det ikke en normal kontrol, jeg var til ved den læge, som jeg går ved. Lægen ville skrive til mig, hvis der var noget uventet med blodprøverne, som var taget en uge forinden i Herning. | Uoplyst |
| ✎ 70 | Nej, altid godt. | Virkelig godt |
| ✎ 75 | Mange forskellige læger til at give resultat men håber, at de støtter sig til journal. | Virkelig godt |
| ✎ 76 | Hvis man selv er lidt aktiv i forbindelse med at aftale nye tidspunkter, kan man i høj grad blive fulgt af samme læge. | Virkelig godt |
| ✎ 80 | Jeg var hos den tredje læge på tredje besøg. Jeg var inde i cirka tre minutter og blev kigget lidt i | Dårligt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | halsen og følt på uden på tøjet. Meget ligegyldigt. | |
| ✎ 82 | Nej. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 7 | Kommer [flere] gange ugentligt i dialysen. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Overgangen først fra posedialyse HJEMME til først kateter ved skulderen, sidst til et såkaldt fistel i arm var besværligt, ubehageligt. | Godt |
| ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Besøget var hos læge NN. | Virkelig dårligt |
| ✎ 7 | Ingen. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Ja, jeg synes, at NN og NN gør et godt stykke arbejde. | Godt |
| ✎ 16 | Jeg var tryk ved læge NN, som føltes både kompetent og tillidsvækkende. | Godt |
| ✎ 18 | Lægerne virkede meget venlige og meget kompetente. Et godt forløb. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Der blev ikke givet nok information om, hvordan jeg skulle styre min sukkersyge, da jeg fik det konstateret. Men besøgende på ambulatoriet har siden været gode. | Godt |
| ✎ 2 | Synes, at alle havde et passende forhold til det hele og var klar på, at jeg var lidt selvkørende. | Godt |
| ✎ 3 | Jeg kommer i diabetes/stofskifteambulatoriet med faste mellemrum til regelmæssig diabeteskontrol, og det fungerer rigtig, rigtig fint. | Virkelig godt |
| ✎ 4 | Ros til sygeplejerske for hurtigt at handle på forespørgsler. | Virkelig godt |
| ✎ 5 | Efter min bedste overbevisning er lægen virkelig dygtig på sit felt. | Virkelig godt |
| ✎ 9 | En virkelig dygtig læge, som havde sat sig ind i mine problemer og vidste, hvad man kunne gøre. | Virkelig godt |
| ✎ 13 | De er meget professionelle. De svarer, når man spørger, forstås på den måde, at de svarer så man som lægmand forstår. Professionelt. | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Jeg har været tilfreds med min behandling og har fået de svar, som var relevante for mig. | Godt |
| ✎ 16 | Oplevelse af at der ikke er tilstrækkelig koordinering i forløbet. | Dårligt |
| ✎ 22 | Flinkt og behageligt personale. | Godt |
| ✎ 23 | Venligt og lyttende personale, der efter min mening gør deres bedste for at gøre det så godt som muligt for patienterne. | Virkelig godt |
| ✎ 26 | Der er afsat for lidt tid til undersøgelse/behandling, de går ikke i dybden med mine spørgsmål. | Godt |
| ✎ 29 | Nej. | Godt |
| ✎ 31 | Ja, jeg vidste ikke, at det var kræft, jeg skulle undersøges for. | Dårligt |
| ✎ 35 | Nej, det var kun en aclasta-behandling. | Godt |
| ✎ 37 | Mit forløb gik fint. | Godt |
| ✎ 39 | Jeg fik sprøjte imod osteoporose. Lægen var flink, imødekommende, lyttende, ordnet tilskud, men jeg glemte at spørge om bivirkninger. Kiggede på internettet: 1) store smerter i led, hofter, knæ, fingre, uro i kroppen osv. 2) Ubehagelige bivirkninger. Begge overvejer at droppe sprøjte to! Da jeg i forvejen døjer med den slags bivirkninger af tidligere behandling, tør jeg | Godt |

ikke at forværre tilstand, den er slem nok endnu. Lægen sagde, at det var længe siden, jeg var stoppet. Ja, men skaden er sket og desværre varer længe til nye [smerter], og de er de værste, fordi man ikke kan beherske dem, så får jeg smertestillende medicin, der giver mig mavesår, så får man medicin imod mavesår... Ond cirkel. Prisen betaler jeg. Jeg savner noget helhed i behandlingen.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 40 | Lægen har bare kigget på mine tal fra blodprøver og konstateret, at jeg har det godt! | Dårligt |
|  | 42 | Taler ikke med forskellige ansatte i ambulatoriet. | Godt |
|  | 46 | Nej, jeg har været godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 49 | Overgangen fra børneambulatoriet til voksenambulatoriet, er svær. Jeg skulle igennem hele forløbet igen, og følte ikke at behandleren havde sat sig ind i min sag. Nogle af spørgsmålene var direkte dårlige: 'er du alkoholiker?', 'ved du at du kan få følgende følgesygdomme?', hvorefter alle følgesygdomme blev opremset. Jeg er [teenager], og har haft diabetes i [mange] år, jeg kender godt min sygdom og risikoen for følger. | Godt |
|  | 55 | Kontaktperson NN (sygeplejerske) var rigtig god til at sætte sig ind i min situation. | Virkelig godt |
|  | 56 | Jeg vil gerne fremhæve min [] sygeplejerske, NN. Hun er fagligt meget kompetent, interesserer sig for min "sag", er meget hurtig til at svare på e-mail, også når hun har ferie! Det er faktisk mere, end man kan forlange! | Virkelig godt |
|  | 57 | Jeg er lidt utilfreds med, at der ikke er en standard for udskiftning af insulinpumper, da jeg er utryk ved, om min pumpe kan holde ret meget længere. | Godt |
|  | 59 | Det er kun lægen, jeg taler med. | Virkelig godt |

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

| ID | Kommentarer - Ringkøbing | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 2 | Ved ikke, om det er aktuelt med informationsmateriale, når der er tale om piskesmæld! | Virkelig godt |
| 13 | Har ikke modtaget nogen form for informationsmateriale. Om det er tilstrækkeligt, kan jeg ikke vurdere. | Godt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 2 | Nej. | Godt |
| 8 | Ingen kommentarer. | Virkelig godt |
| 9 | Det er virkelig deprimerende ikke at få en diagnose, efter man har været syg [i mange år] med indlæggelse [på flere sygehuse]. | Godt |
| 16 | Min diagnose bliver kaldt forskellige navne. | Godt |
| 17 | Det går måske lidt for stærkt med informationerne under lægebesøget. | Godt |
| 25 | Hvad er tilstrækkelig, vil nok altid gerne vide mere. | Godt |
| 27 | Rigtigt rart at have en kontaktperson, som jeg kunne spørge :-). Og et telefonnummer, jeg kan ringe til. Gør mig tryk. | Virkelig godt |
| 28 | Lidt mere tydelig tale. | Virkelig godt |
| 36 | De har ikke vidst, hvad jeg fejler, men er blevet oplyst om alt, hvad de har haft mulighed for. | Virkelig godt |
| 39 | Der har altid været tid til at gå i dybden med mine spørgsmål. | Virkelig godt |
| 43 | Dette var nærmest et kontrolbesøg. | Godt |
| 47 | Det er svært at svare på spørgsmålene, når man er på en afdeling, hvor der ikke er andet end den person, man skal tale med. | Godt |
| 48 | Kun god behandling. | Godt |
| 55 | Informationsniveau er ok og på et niveau, som jeg forstår. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 2 | Tak for god og fyldestgørende information og venlig behandling. | Virkelig godt |
| 3 | Jeg fik årsagen at vide til mit næseblod. | Virkelig godt |
| 8 | Fin, fin. | Virkelig godt |
| 14 | Konsultationen hos lægen er mangelfuld: Tager ikke hensyn til dårlig hørelse. Ingen information. | Godt |
| 17 | Har ikke fået noget skriftligt materiale, kun mundtlig information. | Godt |
| 19 | Kunne godt være bedre. | Godt |
| 23 | Jeg har kun modtaget mundtlig information og ikke nogen form for yderlige pjecer og lignende. Men dette er måske ikke aktuelt for mig? | Virkelig godt |
| 25 | God. | Godt |

| | | |
|---|--|-----------------------|
| 28 | Fik et brev efter mit besøg med besked om at starte D-vitamin behandling. Ok, men havde jeg talt med min kontaktlæge, havde jeg sikkert fået besked ved besøget. | Godt |
| ID Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning | | Samlet indtryk |
| 6 | Jeg føler ikke, der blev uddybet mere end det jeg vidste fra indlæggelsen. Jeg måtte selv spørge ind, men lægen svarede da pænt, men havde ikke oplyst yderligere, hvis jeg ikke selv havde en fornemmelse af at stille spørgsmål. | Godt |
| 12 | Meget skriftligt materiale. Oplevede, at lægen var mere interesseret i skærmen end i patienten. | Dårligt |
| 21 | Mundtlig information gælder alene lægen. | Godt |
| 26 | Det meste af min familie er læger, så behovet for information er lille. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | | Samlet indtryk |
| 4 | Modtog ikke noget materiale. Fik besked om at henvende mig på apoteket, men ikke hvad der skulle hentes. | Godt |
| 5 | Har aldrig fået informationsmateriale vedrørende min sygdom. | Dårligt |
| 8 | Ved første besøg fik jeg følgende besked: "Blodprøverne viser, at du har cøliaki. Nu laver vi prøver alligevel". Efter prøver: "Ja, du har cøliaki. Det vil sige, at du ikke må spise hvede, heller ikke kiksene her uden for. Farvel, vi ses om et halvt år". Jeg fik INGEN information overhovedet. | Virkelig dårligt |
| 9 | Jeg fik en pjece, hvori der stod, at undersøgelsen tog to timer, men varede kortere tid. Opdateres jeres pjecer. | Dårligt |
| 14 | Der bliver nok brugt lige rigeligt med fremmedord, ellers meget fin oplevelse. | Godt |
| 16 | Nej. | Godt |
| 18 | Lægen eller andre informerer slet ikke om planen for mig på sigt. | Dårligt |
| 26 | Jeg tager ikke informationen for at være valid alligevel. Jeg har selv researchet, hvad jeg fejler, og hvilken behandling der virker bedst for mig. [Medicin] blev jeg først tilbudt efter at have dokumentation for, at det var validt at forsøge. De første [mange] år med min sygdom fik jeg ikke megen hjælp, eller afslog den hjælp, der blev tilbudt, pga. den skadede min situation efter egen erfaring på egen krop. | Virkelig godt |
| 28 | Mangler dog folder om gluten og mælk, som kan være med til min sygdom. Vi har selv kontak- tet en "klog", som har hjulpet. | Virkelig godt |
| 35 | Var ikke forberedt om den slags. | Godt |
| 38 | Mit indtryk var, at man havde travlt og derfor ikke tid til snak. Jeg følte, jeg fik for lidt informa- tion om min sygdom, og hvor jeg stod. | Godt |
| 40 | Fik ikke noget. | Virkelig dårligt |
| 42 | Alt i alt havde jeg et fint forløb, FRASET: 1. Den lange ventetid inden jeg blev kaldt ind. 2. Dårlig information af lægen om videre behandling i forhold til resultatet. | Uoplyst |
| 43 | Ville få indkaldelse/invitation til informationsaften om min sygdom i efteråret. Har INTET hørt. | Godt |
| 50 | Lægen ringede til mig og fortalte, hvordan det var gået. Virkelig fint. | Godt |
| 51 | Jeg får taget det medicin, som blev anbefalet, men der sker ikke noget. | Godt |
| 54 | Jeg fik først gastroskopiundersøgelse UDEN nogen form for afslapningsmiddel eller spray i halsen. Det var sparet væk. Hvis jeg havde kunnet slappe lidt mere af, var undersøgelsen []. | Dårligt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| 55 | Jeg har overhovedet ikke fået noget informationsmateriale udleveret. Alle yderligere oplysninger omkring min sygdom har jeg fundet på Internettet. | Godt |
| 58 | Jeg har aldrig modtaget nogen form for informationsmateriale. | Godt |
| 59 | Godt tilfreds. | Godt |
| 62 | Information i forbindelse med undersøgelser er god. Om sygdommen og medicin ingen information. | Dårligt |
| 65 | Igen var det et meget kompetent personale og den lægelige del, kan jeg også kun sige god for. | Virkelig godt |
| 69 | Behandlingen skal gå hurtigere. | Godt |
| 74 | Jeg har overhovedet ikke modtaget noget skriftligt materiale, der fortæller om min lidelse. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit | Samlet indtryk |
| 12 | Jeg husker ikke, hvad jeg har modtaget tidligere i forløbet. | Godt |
| 17 | Jeg synes, jeg har fået en rigtig god information de forskellige steder []. | Virkelig godt |
| 25 | Ja, fik kun at vide, at jeg fik tid til ny pusteprøve ved næste ambulatoriebesøg. Jeg fik ikke noget materiale udleveret. Fik ingenting at vide om sygdommen bortset fra, at de ikke kunne gøre noget for mig. Jeg havde kun et håb tilbage, og det var at få brev fra et andet sygehus. | Virkelig dårligt |
| 28 | Fik alene foretaget [undersøgelse] til brug ved efterfølgende besøg i afdeling NN. | Virkelig godt |
| 33 | Mine undersøgelser er ikke færdigbehandlede endnu. | Godt |
| 34 | Får ikke læst det hele, da jeg [ser dårligt]. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| 3 | Jeg er tilfreds. | Virkelig godt |
| 9 | Ikke underrettet med materiale men mundtligt. Er meget tilfreds. | Virkelig godt |
| 10 | Fik ikke materiale. | Godt |
| ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium | Samlet indtryk |
| 4 | Var lidt i tvivl omkring noget efter behandling, men kunne ringe ind og fik en hurtig tid til ekstra tjek. | Virkelig godt |
| 6 | Kun, at jeg har måttet rykke [for at få information]. | Virkelig godt |
| 26 | De ville sørge for at give besked om, at der skulle ske CT-skanning. Efter [nogle] dage brev om lang ventetid og [de] ville overgive [skanningen] til [andet sygehus]. Hørte aldrig fra dem, og efter [flere] uger kontaktede jeg [tredje sygehus] og fik en tid [en uges tid] efter. | Virkelig godt |
| 28 | Ikke fyldestgørende før egen læges forklaring. | Uoplyst |
| 30 | [Ved sidste besøg] var lægen til og både i forhold til det rent faglige og rent empatisk. Han var lyttende, tog sig tid og skabte for første gang i to år tryghed omkring situationen. | Dårligt |
| 38 | De få spørgsmål, breve og eventuelle pjecer gav, fik jeg venligt fortalt om af personale. | Virkelig godt |
| 41 | Har ikke hørt nogen besked. | Godt |
| 43 | Man får for lidt eller intet [at vide] om bivirkninger af den medicin, man får. | Godt |
| 50 | Jeg skulle også bedøves, og måtte ikke køre bil bagefter. Ingen information før indkaldelse. | Dårligt |
| 51 | Jeg kan ikke vurdere, om læge og sygeplejer har den fornødne tid til samarbejde ved udskriv- | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | ning. | |
| | Lidt træls der går [hele dagen] inden besked om udskrivning. Ellers god behandling fra alle. Tak. | |
| ✎ 52 | Også min kone fik en god information. | Virkelig godt |
| ✎ 54 | Har ingen forklaring fået på, hvorfor jeg skulle stoppe med en medicin, som jeg var tryk ved for at begynde op en anden (Mangler forklaring). | Godt |
| ✎ 60 | Det har været fint. | Godt |
| ✎ 75 | Information fra læger, der ikke er dansk, er noget ubehageligt at blive tilbudt. Husk, det er mit helbred og sygdom, det omhandler! | Godt |
| ✎ 77 | Ja, hvornår skal jeg til undersøgelse af pacemaker? | Godt |
| ✎ 81 | Denne gang meget info. Lægen gjorde sig den ulejlighed at læse journalen grundigt igennem. Det resulterede i en forklaring. Tak. De øvrige gange kun en scanning. | Godt |
| ✎ 82 | Havde brug for, at min journal blev sendt videre til egen læge, men fik et dumt svar af en kontordame. Følte kun, at lægen tog tingene seriøst. | Uoplyst |
| ✎ 85 | Nogle gange glemmer de at give min besked til min læge NN, så han ved ikke, jeg har været på sygehuset til blodprøve. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 8 | Der blev gjort meget ud af at informere omkring situationen for mig, så man ikke var i tvivl omkring noget. | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Har intet materiale modtaget. | Godt |
| ✎ 13 | Nej. | Godt |
| ✎ 16 | Kunne have været godt at vide, hvordan sygdommen kan udvikle sig med tiden, og hvilke symptomer der vil komme. | Godt |
| ✎ 26 | Lægerne er meget imødekommende og sygeplejerskerne meget søde. | Virkelig godt |
| ✎ 31 | Kun at den er meget relevant. | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Jeg har modtaget informationsmateriale på andre sygehuse i forbindelse med min behandling der. | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Det skriftlige materiale var helt i orden. | Godt |
| ✎ 50 | Information før behandling ikke god. Information under behandling ok. | Godt |
| ✎ 51 | Jeg forstår ikke, at jeg blev ordineret hjertemagnyl, der indeholder acetylsalicylsyre, når der står i pjecen, at man ikke må tage dette stof. | Godt |
| ✎ 52 | Mangler skriftlig materiale omkring den månedlige undersøgelse/behandling, jeg får. | Godt |
| ✎ 53 | Det var rimelig frustrerende at få at vide, at jeg kunne stille spørgsmål, for derefter at blive afvist med begrundelsen, at der ikke var sat tid af til det. Havde ved det første besøg fået udleveret informationsmateriale, der i den grad gav anledning til at stille spørgsmål og havde fået at vide, at jeg endelig skulle stille de spørgsmål, jeg havde brug for at få besvaret, og ved næste besøg blev jeg afvist med, at der kun var afsat 15 minutter til undersøgelsen og dermed ikke tid til at besvare spørgsmål. Det var ikke rart at skulle gå yderligere 14 dage, inden jeg kunne få spørgsmålene besvaret. | Godt |
| ✎ 59 | Jeg er yderst tilfreds! | Virkelig godt |
| ✎ 63 | Har kun fået mundtlig information. | Godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| ✎ 80 | Det var meget bedre på andet sygehus, jeg synes ikke, at de læger jeg møder hos jer har været særlig grundige. På andet sygehus så jeg ikke mange nye læger. | Dårligt |
| ✎ 91 | Da det er første gang, at jeg er til kontrol hos jer, kan jeg kun sige, at det var en god og tryk oplevelse. Håber at det fortsætter. | Virkelig godt |
| ✎ 93 | Sygeplejerske ser man ikke alt for meget. Kun når man skal have ny tid. Ellers en ung læge NN. | Godt |
| ID | Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 7 | Jeg [er svagtseende], men fik meget [information] via mail. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Der er ikke dokumentation for den medicin, der blev anvist. | Virkelig dårligt |
| ✎ 7 | Ingen. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Generelt er information ok, men der mangler spidskompetence, man direkte kan adspørge. Og lidt ked af det der Internet ved meget, fordi der kan søges på det relevante, og derved [kan man] danne sig et billede, [som er] mere eller mindre troværdigt. Man kunne forestille sig dette spørgsmål til patienten: Hvad søgte du på sidst i forbindelse med din behandling på nettet? | Godt |
| ✎ 10 | Alt i alt er det godt, det eneste, jeg synes, er en meget lang ventetid. | Godt |
| ✎ 12 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Jeg har ikke modtaget noget materiale omkring min sygdom. Har selv fundet noget på nettet og via egen læge. | Godt |
| ✎ 26 | Vi fik ikke noget informationsmateriale. | Godt |
| ✎ 32 | Det virkede meget forældet (billederne var taget i starten af 1990'erne), der stod ikke noget, jeg heller ikke vidste i forvejen. | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Jeg fik ved andet besøg en pjece om [sygdom]. Derfor troede jeg, det var det, jeg fejlede, hvilket var meget nedslående, da det bestemt ikke er en rar sygdom. Det viste sig efterfølgende, at jeg "blot" havde [en anden, mindre alvorlig lidelse]. De havde givet mig den forkerte pjece, fordi den også beskrev noget om [et bestemt følgesymptom], og den del var relevant for mig. Det blev jeg bare ikke informeret om. | Dårligt |
| ✎ 36 | Er diabetiker, og får den snak og information jeg har behov for. | Godt |
| ✎ 38 | Nej. | Godt |
| ✎ 40 | Jeg fik ingen information om konsekvenser af mit nedsatte stofskifte. Måtte selv finde ud [af det på] internet. | Dårligt |
| ✎ 47 | Jeg fik først brochurer, da jeg bad om det. | Godt |

Medicinsk afdeling














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

| ID | Kommentarer - Ringkøbing | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Nej. | Virkelig godt |
| 8 | Ville gerne have haft en tid mere for at sikre, at ryggen "sidder" rigtigt. Ellers skal jeg nu starte forfra med ny henvisning og ventetid. Det havde været nemmest og bedst for alle parter, hvis jeg havde fået en ny tid, eller måtte ringe direkte til ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 13 | Har ikke fået information om kost/motions betydning for mit helbred, tilstrækkeligt, ved jeg ikke? | Godt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 1 | Bedre til at redegøre for løsning på specifikke problemer (spørgsmål). Evt. blot forslag om at gå til egen læge, hvis problemet ikke menes at vedrøre den aktuelle sygdom. | Godt |
| 6 | Jeg har udfyldt skemaet ud fra mine oplevelser sidste gang, jeg var til kontrol, og hvor det var en sød sygeplejerske, der var min kontaktperson. Jeg føler mig meget arrogant behandlet, når det er lægen, der er tilstede. Bryder mig ikke om, at der tales TIL mig og ikke MED mig. | Godt |
| 12 | Omkring medicin, at det skal hentes i [anden by], når vi har to apoteker i [denne by]. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg får altid at vide, at hvis jeg får det dårligt mellem behandlingerne/besøgene, kan jeg altid ringe. Det har jeg haft brug for nogle gange, og så bliver der taget hånd om det. Det er en rigtig god ting, som man føler sig tryk ved. | Godt |
| 27 | Angående spørgsmål 32 skulle jeg selv spørge ind. Ingen vejledning inden. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg er kun til samtale hver trekvart år [] med min gigtlæge på Reumatologisk Ambulatorium, og jeg henter selv min gigtmicin hver tredje måned. | Uoplyst |
| 39 | Er jeg bekymret, har jeg fået tilbudt at ringe ind med mine spørgsmål. Hvad mere kan man ønske sig. Stor respekt. | Virkelig godt |
| 40 | Jeg er ked af, jeg aldrig taler med en læge. Det har jeg ikke gjort [i lang tid]. Mine fødder er hævede og ømme, så det gør ondt at klemme dem ned i et par sko. Jeg fik det råd at tale med min egen læge, han gav mig vanddrivende, det har ikke hjulpet, jeg tror selv, det er fra gigten. | Uoplyst |
| 44 | Jeg kommet kun hos lægen en gang om året. Det synes jeg, er for lang tid mellem besøg. | Godt |
| 46 | For det meste følte jeg mig tryk, men når jeg skulle starte ny medicin, følte jeg mig utryk efter mine besøg i ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 47 | Jeg har selv undersøgt hvad kost, alkohol m.v. har af betydning for mig, Jeg kan heldigvis klare mig selv endnu, så har egen kontrol over mit forløb, da der i dag ikke er tilstrækkeligt personale på afdelingen (læger m.m.). Dette er en mangelvare. Men heldigvis en forrygende sygeplejerske at tale med. | Godt |
| 49 | Jeg havde nogen tid efter mit besøg brug for vejledning i forbindelse med min medicin, og blev efter min henvendelse samme dag telefonisk kontaktet og rådgivet af kontaktsygeplejersken. Fint forløb. Jeg ved stadig ikke, om min privatpraktiserende læge bliver orienteret, når jeg har været i ambulatoriet. Glemte at spørge. | Godt |
| 52 | Nej. | Virkelig godt |
| 53 | Jeg aner ikke, om min egen læge er orienteret omkring mit sygdomsforløb og ændringer i medicinen samt supplerende undersøgelser. Det ville være rart at vide, i hvilket omfang dette sker. | Godt |
| 55 | Jeg har haft det fysisk godt, men jeg er noget træt, men det er en naturlig del af min sygdom. | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|---|-----------------------|
| | Jeg vejer for meget og vil gerne have råd om kost og motion, og hvordan jeg kommer i gang. Jeg har dog fået en brochure. | |
| ✎ 58 | Besværligt at få udleveret medicin, hvis man ikke lige kan dukke op i 'medicinudleveringstiden'. Bor langt væk og arbejder i udleveringstiden. | Godt |
| ✎ 60 | Jeg er glad for, at jeg ikke har haft brug for at konsultere lægen mellem det årlige besøg. Kan forstå, at der er lang ventetid for akutte smerter/behandling. Håber, det er bedre for de patienter, der har behov nu. Måske lidt svært at forstå dette, og jeg mener absolut, jeg har fået god behandling af kompetent personale. | Godt |
| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 7 | Super godt, at der tages hensyn til mine arbejdstider/ambulatoriebesøg. | Virkelig godt |
| ✎ 19 | Det er rart for mig, at jeg løbende kan komme i kontakt med min sygeplejerske og læge. | Godt |
| ✎ 23 | Jeg føler stor tryghed ved de [jævnlige] besøg i ambulatoriet. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| ✎ 6 | Jeg måtte selv spørge om kost og alkohol. Først derefter blev også motion nævnt. | Godt |
| ✎ 7 | Nej. | Godt |
| ✎ 12 | Jeg mangler stadig svar efter to måneder, og der er ikke nogen, der har ansvaret nu, fordi man er udskrevet fra ambulatoriet. | Dårligt |
| ✎ 21 | For langt forløb. Uacceptabelt. [Fra forår til efterår]. Har endnu intet hørt. Rykket to gange. | Godt |
| ✎ 27 | Ikke rigtig. Var forbi for at få besvaret nogle spørgsmål, og de blev besvaret. | Uoplyst |
| ID | Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | Samlet indtryk |
| ✎ 7 | Jeg har ikke en livstruende sygdom. Det skal jeg huske, for når jeg har fri fra job for at tage til undersøgelse, er lægens tid mere vigtig end min. Alle er meget seriøse og omhyggelige, og så kan det hele ikke ske på klokkeslæt. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Der gik en måned, inden jeg blev indkaldt til diætist, en måned i total uvished. Efter et halvt år skulle jeg have taget blodprøver til kontrol. De var ikke bestilt hos egen læge. Så da jeg kom til kontrol på ambulatoriet, havde de ikke de rigtige blodprøver. | Virkelig dårligt |
| ✎ 16 | Nej. | Godt |
| ✎ 18 | Har også fået foretaget [undersøgelse], hvor alt var tilfredsstillende. | Dårligt |
| ✎ 26 | Jeg er super godt tilfreds med ambulatoriets arbejde og behandling. De udfører altid et perfekt job. Det er de opfølgende undersøgelser/konsultationer, der i dette tilfælde som så mange andre de første [mange] år, jeg var syg, var spild af min tid. | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Nej. | Godt |
| ✎ 40 | Ingen information. Ved ikke, hvad der skal ske. | Virkelig dårligt |
| ✎ 54 | Da gastroscopiundersøgelsen var færdig, græd jeg stille af både angst og vrede. Sagde intet, da lægen spurgte, om det havde været slemt. Da jeg har haft mavesår flere gange, var jeg nervøs for, at det var ved at lukke ved overgang fra mave til tarm. Så gjorde de klar til koloskopi lige efter gastroscopi. Da fik jeg lidt at slappe af på. Gud ske tak for det. | Dårligt |
| ✎ 55 | Spurgte selv til kostens betydning og fik oplyst, at den var uden betydning. Har senere ved erfaringsudveksling på nettet omlagt min kost med positivt resultat. Har luftet denne viden ved kontrolbesøg, men har tydeligt kunne fornemme, at det ikke har nogen lægefaglig interesse. | Godt |
| ✎ 57 | Nej, bliver løbende orienteret ved kontrol. | Godt |

| | | |
|--|--|-----------------------|
| ✎ 63 | Opfølgning i forbindelse med blodprøver er ikke eksisterende. Bedre planlægningsforløb, så spildtid undgås. Opfølgning mellem besøg via telefon/emails. | Dårligt |
| ✎ 66 | Det var mit indtryk, at der gik utroligt meget personale rundt på gangene og måske ikke vidste, hvad de gik efter! | Uoplyst |
| ✎ 69 | Det ville være godt, hvis lægerne kunne opsummere og kommentere på tests/behandlinger en gang om måneden/periodisk, og give patienten et ark (hvis muligt). Hvis en patient føler, at behandlingen er langsom, så skal lægen begrunde dette. | Godt |
| ✎ 71 | Snak bedre sammen! Jeg fik at vide til den første samtale, at jeg skulle have taget nogle blodprøver inden. Det tog mig halvanden time at finde de blodprøver og to ture til lægen, fordi de ikke var lagt rigtigt ind i systemet! | Godt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit | | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Jeg har besøgt afdelingen igennem [flere] år, [så i alt en del] gange for at få en indsprøjtning for allergisk reaktion [], så jeg har kun et godt indtryk af forløbet. TAK. []. | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Jeg kunne godt tænke mig en mere personlig rettet kostvejledning, der følges op. | Godt |
| ✎ 25 | Blev ikke vejledt om hjælp nogen steder fra, så kan ikke vurdere samarbejdet. Der var ingen interesse for, om jeg kunne klare mig i hjemmet, men de vidste jo heller, hvordan jeg havde det med mit lufthunger. | Virkelig dårligt |
| ✎ 28 | Besøget omhandlede alene lungefunktionsundersøgelsen, hvis resultat skulle bruges ved besøg på andet ambulatorium. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Er meget utilfreds med, at man skal vente længere, når folk kommer for sent og alligevel kommer ind før én selv. Jeg havde en tid [på et bestemt tidspunkt], da den blev [det tidspunkt] kom hende, der kom for sent, ind før mig, så ekstra ekstra ventetid for mig. Måske lidt for dårligt. | Godt |
| ✎ 3 | De er altid gode til at hjælpe mig, når jeg ringer med spørgsmål. | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Har altid haft en aftale om, at jeg kun skal kontaktes, hvis der var problemer. | Virkelig godt |
| ID Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium | | Samlet indtryk |
| ✎ 2 | Det har været ok. | Godt |
| ✎ 3 | Manglende information om medicinændring. | Godt |
| ✎ 4 | Fik ro på efter et ekstra besøg og oplysning omkring mit problem. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | For hurtig afslutning i ambulatoriet efter kun et besøg i betragtning af mit forløb i forbindelse med min blodprop []. | Godt |
| ✎ 11 | Blev godt behandlet af alle ansatte i de forskellige afdelinger. | Virkelig godt |
| ✎ 27 | Jeg synes, at det hele gik meget hurtigt: "i alt tre scanninger" over ikke engang ti arbejdsdage. "Super". | Virkelig godt |
| ✎ 30 | Min mor fik at vide i 2012, at hun ville blive kaldt ind i løbet af et halvt år, men pga. ventetid eller andet, blev hun "glemt", til hun selv kontaktede jer igen. Ikke acceptabelt, når der er tale om alvorlig hjertefejl. Utrygt. Hun ringede desuden til sekretæren for at få tid, da I ikke kontaktede hende. Og denne var meget uhøflig og uempatisk. | Dårligt |
| ✎ 36 | Har spørgsmål om, hvor lang ventetiden er før behandling. | Godt |
| ✎ 46 | Jeg har fået en rigtig god behandling og er blevet underrettet om alt, hvad der er foregået. | Virkelig godt |
| ✎ 58 | Der er for dårlig kommunikation mellem sygehusene. Er digitaliseringen ikke fuldt udbygget? | Godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 60 | Mit sygdomsforløb har været langt, men det er nok ikke jeres skyld. | Godt |
| ✎ 61 | Jeg synes, at det er mærkeligt at skulle svare på sådan et skema her, når jeg endnu ikke har fået resultatet af min undersøgelse, som var [i oktober]. | Godt |
| ✎ 65 | Kun at jeg ikke har hørt noget i to måneder. | Godt |
| ✎ 75 | Ambulatoriet ligger i rimelig afstand til bopæl. Der overlades for meget til opfølgning af egen læge. | Godt |
| ✎ 80 | Har ikke fået besked efter sidste besøg. | Godt |
| ✎ 84 | Havde svært ved at forstå lægen, og der var ingen sygeplejersker til stede. | Dårligt |
| ✎ 85 | Ok. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 4 | Min kontaktperson, sygeplejerske NN, er jeg meget tilfreds med. Altid imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Jeg er virkelig meget tilfreds med forløbet og er meget taknemmelig for, at alle behandlinger vil blive foretaget i Region Midtjylland hos nogle virkelig kompetente læger og sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ 22 | Alle, både læger og sygeplejersker, har altid været ualmindeligt søde og rare og behjælpelige. Det hele har altid være fin, fin. Upåklageligt. | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Da jeg havde nogle bekymringer om min sygdom, og ringede til afdelingen, fik jeg en meget fin behandling, og blev taget meget alvorligt. Der blev i løbet af få dage sat gang i undersøgelser og udredning. | Godt |
| ✎ 29 | Godt på trods af ventetiden. | Godt |
| ✎ 44 | Venlig og imødekommende. | Virkelig godt |
| ✎ 45 | Er glad for at måtte ringe til afdelingen i tilfælde af ændret tilstand. | Godt |
| ✎ 48 | Hæmatologisk Ambulatorium fungerede meget godt i alle deres opgaveenheder, der bestod af information, undersøgelse, operation, afslutning (udskrivning) og planlagt opfølgning. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Jeg er overmådelig godt tilfreds med mine besøg på sygehuset. Hæmatologisk afdeling gør ALT, for at jeg skal have det så godt som muligt, og er der noget i vejen mellem behandlingerne, kan jeg bare ringe. Jeg har kun ros til Holstebro Sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Efter at behandlingen var begyndt. OK. | Godt |
| ✎ 62 | Møder altid velvillighed og imødekommenhed, hvis jeg har brug for at ringe imellem behandlinger. | Virkelig godt |
| ✎ 72 | Jeg har [tidligere over en længere periode] været tilknyttet Holstebro samt [i efteråret 2013]. Ellers hæmatologisk afdeling på andet sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ 74 | Da jeg bor [et stykke væk] og blev indkaldt [til to forskellige undersøgelser på to forskellige dage], havde jeg meget gerne set, at det var blevet koordineret, så jeg kunne have nøjes med én køretur til Holstebro. | Godt |
| ✎ 77 | Jeg kan ikke vurdere, om tre måneder er for lang tid mellem blodprøverne. Men til dato har de været stabile. | Virkelig godt |
| ✎ 91 | Jeg syntes, lægen spurgte om mange ting, som jeg havde svaret på, på andet sygehus, i de år jeg har gået til kontrol og behandling. Jeg går ud fra, at I har mine papirer derfra, så alle de spørgsmål kunne jeg godt have undværet. Det er svært at huske alle detaljer, for min sygdom og efter. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |

| | | | |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 1 | <input type="checkbox"/> Jeg er stoppet med at ryge. Bruger e-cigarett i stedet for, men ønsker at stoppe brugen af denne også. | Godt |
|  | 5 | Kosten kunne godt indrettes mere efter patientens behov. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|  | 9 | Nej. | Godt |
|  | 20 | Har kun fået taget blodprøver og urinprøver. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
|  | 16 | Har en oplevelse af utrolig stor ventetid mellem besøgene. Forløbet startede i [foråret], og nu i [efteråret] er jeg stadig på undersøgelsesstadiet med en uafklaret diagnose med en forholdsvis banal knude. <input type="checkbox"/> Der kunne være truffet en afgørelse på et langt tidligere tidspunkt. | Dårligt |
|  | 21 | Har været til en undersøgelse/samtale. God oplevelse. Kompetent læge, som var god til at forklare og gav sig tid til mine spørgsmål. | Godt |
|  | 26 | Det er meget stressende under besøgene. Personalet er stresset og prøver at få en ud så hurtigt som muligt, og man venter i evigheder på at komme ind. | Godt |
|  | 27 | Jeg er godt tilfreds med forløbet efter et kontrolforløb. Dog er det godt, at vi har så dejlige sygeplejersker, da der er for længe mellem, at vi ser noget til lægerne. | Godt |
|  | 37 | Velinformeret. | Godt |
|  | 40 | Jeg skulle have taget blodprøver en gang om måneden. Men svaret op prøverne er kommet tre-fire uger senere. Lige nu venter jeg på det sidste svar, nu i 11 dage. | Dårligt |
|  | 41 | Der går for lang tid fra, at jeg får taget blodprøverne til, at jeg får brevsvaret. Lægeseekretæren har for travlt! Men de er altid søde, når man ringer og efterspørger svar. | Virkelig godt |
|  | 43 | Det havde været rart, at han havde været mere uddybende i forløbet fremover. Føler der mangler viden. Det havde været rart, om lægen udtrykte sig på dansk og glemte de latinske ord, da jeg ikke kan latin. | Godt |
|  | 47 | Det vidste jeg alt om. | Godt |

Medicinsk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Ringkøbing | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 3 | Mine besøg i ambulatoriet er rutine, og de er altid forløbet godt. | Virkelig godt |
| 4 | Man bliver budt velkommen og føler en hjemlig hygge og tryghed. Behandlingen er i top. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 6 | Det er træls, at bruge en lørdag på kontrolbesøg! | Godt |
| 11 | De kan være klar, når man kommer og ikke lade folk vente, fordi der snakkes privat mellem læge og sygepersonale bag en halvåben dør. Jeg kom ca. 40 minutter før tid og kom ind ca. 15 minutter efter min tid. Læge var ikke klar og skulle først læse journal. [Ventetid] | Virkelig dårligt |
| ID | Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 7 | Meget venligt behandlet. | Godt |
| 8 | Jeg er meget tilfreds med det hele. | Virkelig godt |
| 11 | Når jeg ringer til dem om mit helbred, får jeg altid en meget god behandling af dem. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 16 | Min kontaktperson havde stor empati. Meget godt. [Relationer til personale] | Godt |
| 17 | Alt i alt synes jeg, at de gør det godt. | Godt |
| 18 | Når jeg ringer, oplever jeg, at det er svært at komme til at snakke med en sygeplejerske. Nogle gange kan jeg vente en hel dag på at få en snak med sygeplejersken. Det er træls at gå hele dagen og vente på, at telefonen skal ringe tilbage. [Kommunikation og information] | Godt |
| 20 | Nye sygeplejersker kunne oplæres bedre af de erfarne i målrettede samtaler. | Godt |
| 22 | STOR ROS til sygeplejerske NN :-) | Godt |
| 23 | Jeg har kun mødt venlighed. | Godt |
| 27 | Dygtig kontaktperson. Samarbejdet mellem lægerne på afdelingen var helt fantastisk. Synes, at jeg blev taget alvorligt, og der blev virkelig gjort noget for mig. Og det gik hurtigt med at få bestilt og få tid til de forskellige undersøgelser, som jeg skulle igennem. Tusind tak for god behandling hele vejen igennem :-). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 30 | Jeg har kun ros tilovers for dem, som jeg har haft med at gøre, og som har taget hånd om mig. Stor TAK. | Virkelig godt |
| 34 | Jeg savner skriftlig diagnose på undersøgelserne udover medicinvejledninger. Jeg savner vejledning og opfyldning på diagnosen f.eks. vejledning om kost, motion, forebyggelse m.v. Jeg savner også oplysning og kopi af blodprøver. [Kommunikation og information] | Godt |
| 36 | Det kan virke lidt kaotisk i venteværelset, da det deles med ergo- og fysioterapeuter. Man bliver lidt i tvivl om, hvor man skal sætte sig. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 38 | De tager sig rigtig god tid til at forklare ting og lytter til, hvad problemer man måtte have. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| ✎ 39 | Jeg er altid glad for at komme til mine behandlinger. Jeg føler, at det er som at komme hjem. | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Jeg er kommet i ambulatoriet [igennem en længere årrække] og har altid følt mig godt tilpas der! Noget, jeg virkelig sætter pris på, er, at jeg har haft den samme læge NN nu i fire-fem år. Det giver TRYGHED, at han kender en så godt! [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Vi sidder på en gang, som skal være et venterum. Gamle, slidte og triste møbler. Stadigvæk ikke andet end et nummer, uden fornemmelse af liv. [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| ✎ 53 | Bedre og bredere læsestof. Lettere adgang til WiFi. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 54 | Det ville være dejligt, hvis man blev informeret om tallene på ens blodprøver. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 55 | Jeg syntes, at der bliver gjort et godt stykke arbejde på ambulatoriet. Det er fint at den pc, hvor jeg skal indtaste helbredsoplysninger, står i et særskilt rum. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 56 | NN er den bedste sygeplejerske. Hende har jeg kendt, siden jeg blev syg. | Virkelig godt |
| ✎ 59 | Jeg synes, at kontaktsygeplejersken er FANTASTISK GOD til at tage hånd om mig. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Godt |
| ID | Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| ✎ 1 | Jeg føler, at jeg møder mennesker og ikke kun kitler. Det er meget tilfredsstillende for mig. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 4 | Ved det kan være svært med knappe ressourcer, men få det til at virke knapt så hospitalsagtigt i venteværelset. Det skaber også tryghed. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 5 | Venteområdet kan gøres hyggeligere, det er ikke rigtigt tidssvarende. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 6 | Flinke og rare, kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 9 | Bedre information og gerne en læge, der var knapt så stresset. [Kommunikation og information, Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 11 | Det kan vist ikke være bedre. | Virkelig godt |
| ✎ 12 | Man fornemmer, at der er et godt arbejdsklima personalet imellem (og det smitter). [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Hvorfor skal brugen af hospitals wifi være så ufattelig ubrugeligt, [man skal] ned i omstillingen for at få adgang. Lav da en adgang, der kan tildeles de enkelte ambulatorier og afdelinger. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 17 | Synes, at mine besøg i ambulatoriet kan undværes. Jeg bliver vejlet og får målt blodtryk, hvilket jeg sagtens selv kan gøre og indberette digitalt. Blodprøver bliver taget i anden afdeling. Så konsultationen kunne evt. klares med en telefonopringning: "Hvordan synes du lige selv, det går?" :-). Heldigvis bor jeg [tæt på hospitalet], så jeg har ikke den store transporttid. Men for udenbys patienter er det lidt tåbeligt, og det er spild af tid for patienter, som selv kan tage hånd om sygdomsforløbet. Her kan der spares rigtige menneskepenge. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 18 | Bare lægen kunne få sin løn, så skidt med mig, var mit indtryk. [Relationer til personale] | Dårligt |
| ✎ 23 | Jeg kunne godt tænke mig, at jeg var blevet tilbudt noget informationsmateriale, som forklarede min situation/sygdom. | Virkelig godt |






















| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | [Kommunikation og information] | |
| 26 | Alt i alt meget tilfreds med mine besøg på hospitalet. | Virkelig godt |
| 27 | []. Jeg [arbejder selv i sundhedssektoren]. Stor tilfredshed med ambulatoriet og ALLE læger og sygeplejersker gennem årene. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Medicinsk Dagambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| 11 | Maden var dårlig. [Pleje] | Godt |
| 12 | Læsematerialet var flere år gammelt. Rummet var mørkt og for smalt til patienter med kørestole. [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 14 | Lysere lokaler ville hjælpe meget. [Fysiske rammer] | Godt |
| 16 | Rigtig godt med kontaktsygeplejerske. Hun ringede, når der var svar på mine prøver. Jeg har været glad for forløbet. [Kontaktperson] | Virkelig godt |
| 19 | Jeg fik monteret en blodtryksmåler. Det tog nok fem min. Sygeplejersken var sød og venlig. Dagen efter afleverede jeg bare apparatet igen med et "hej, vær så god, farvel". | Godt |
| 20 | Det var rart, hvis der både tilgik patienten og lægen besked efter et besøg. [Kommunikation og information] | Godt |
| 21 | Jeg gik meget forvirret hjem efter scanning, hvor lægen talte mere med skærmen/computeren end med mig. Han vævede mellem [forskellige typer af behandling] og endte med at foreslå blodtryksmåling. Derfor kontaktede jeg egen læge, som havde fået udskrift. [Egen læge] forstod godt, at jeg var forvirret, det var hun også. Efter blodtryksmålingen [i september] har jeg endnu intet hørt. Har rykket [flere gange], men [i november] har jeg endnu intet hørt. [Kommunikation og information, Ventetid] | Godt |
| 23 | Toilet kunne godt holdes mere rent. Sidst vi var der, [var det] ulækkert at komme derind. Hold lidt øje med det. [Fysiske rammer] | Godt |
| 24 | Kontaktperson har for meget om ørene. [Kontaktperson] | Godt |
| 26 | Kun ros herfra. | Virkelig godt |
| 28 | Bedre samarbejde med egen læge. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 28 | Koordinere bedre med egen læge. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 29 | Særligt godt: Mødte fastende, fik serveret to styk smørrebrød og en kop kaffe med kage kl. 13.00. [Pleje] | Godt |
| ID | Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium | Samlet indtryk |
| 6 | Være mere forberedte. Blandt andet have læst min journal, før jeg kommer ind. Vær bedre til at lytte til, hvordan jeg har det, således at man ikke føler, at det svar man får også er blevet brugt til alle de andre patienter. Følge op på evt. ændring i medicin, f.eks. fordobling uden at der skal tages blodprøver for derved, at checke at min krop nu også kan tåle den øgede medicin. Føler at man bare et ligegyldig individ. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| 8 | - Bestil tid til samtale med læge og diætist i umiddelbar forlængelse af besøg på ambulatori- | Virkelig dårligt |

| | | |
|------|---|------------------|
| | um, så man kan blive ordentlig informeret om, hvad man fejlede. | |
| | - Uddel brochure om sygdom, som min. | |
| | - Uddel telefonnummer til læge, så man kan ringe og spørge, når man får spørgsmål. | |
| | - Tag opfølgende kontrol i telefonen, hvis der ikke er noget særligt at sige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | |
| ✎ 10 | For lang ventetid: Henvisning fra egen læge i april 2013 og skulle først møde i september 2013. Tiden blev senere rykket til oktober 2013. Lang ventetid. [Ventetid] | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Stor hjælpsomhed. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Jeg har gentagne gange oplevet, at en aftale om et telefonopkald fra sygehuset ikke finder sted. Dette må der rettes op på. Det virker ikke særlig troværdigt. Det er samtidig også et problem, at der ringes med hemmeligt nummer, og at der ikke ligges en besked. Man kan ikke ringe retur, når man ikke ved, hvem der har ringet. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ 15 | Jeg synes generelt, at personalet godt kunne informere lidt bedre under undersøgelsen. Hvor langt de var, og hvad de så, selvom jeg lå og havde det dårligt. Jeg ved ikke, om undersøgelsen kan laves lidt "langsommere", så det måske ikke føles så voldsomt i maven. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 18 | Man kunne have kontaktet mig, da der var to timers ventetid. Lægen har pligt til at informere og ikke bare vende ryggen til! [Kommunikation og information, Ventetid] | Dårligt |
| ✎ 24 | Kunne godt ønske, at ambulatoriet kan være bedre til at give egen læge besked om, hvad for nogle blodprøver, der skal tages. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 26 | Alle sygeplejersker er enormt søde og imødekommende og udfører alt til min tilfredshed. Igen vil jeg pege på, at en ny læge (for mig) ikke skal indkalde mig til en samtale uden at være ordentligt forberedt. Jeg fik det indtryk, at han ikke havde haft den fornødne tid til at læse op på mit sygdomsforløb. Hvor vidt skylden bør placeres på et sjustket implementeret journalsystem eller hos lægen eller hans chef, som presser dem for hårdt, kan jeg ikke vurdere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 30 | Lægen der undersøgte mig, glemte at sende en recept til apoteket omkring de piller, jeg skulle have som behandling. Det resulterede i, at jeg først efter [flere] dage og henvendelse til egen læge fik en recept og dermed udleveret piller. Problemet var dog ikke livstruende, så mon ikke der kan bæres over med det. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 31 | Personalet var meget søde og venlige. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Tak til læge NN. Efter [mange] år med dårlig mave er jeg næsten symptomfri. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 36 | Venteværelserne kunne godt blive piftet lidt op. Selvfølgelig skal alle kunne føle sig trygge og godt tilpas der, men vi er altså ikke i 1990'erne længere :-). [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 38 | Jeg synes, at det var rigtig godt, at man lyttede til mig, da jeg bad om at få undersøgelsen i maven med det samme ved indlæggelsen i stedet for at skulle til at køre mange kilometer en anden dag, og i øvrigt følte mig meget utryk ved at blive sendt hjem uden at få konstateret, hvad der gav blødningerne. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 40 | Få en læge, der ikke er ligeglad! [Relationer til personale] | Virkelig dårligt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| 47 | Toiletterne lugtede meget, og de var ikke særligt rene, efter der var gået noget tidligere. Håber virkelig, at I vil gøre noget ved det, for jeg synes nemlig, at alt andet var godt! :-). [Fysiske rammer] | Godt |
| 54 | Jeg synes, det er for dårligt, når man selv skal betale "udrensningsmedicin", at så et enkelt spray i halsen "er sparret væk". Den spray ville jeg gerne havde betalt lidt til for at have haft mere tiltro til en ordentlig undersøgelse. Er stadig ked af det bare ved tanken, det er uværdigt og slet ikke ok! [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 55 | Mange patienter kommer i ambulatoriet pga. en tarmsygdom. Der findes et toilet for patienter på gangen klods op ad et venteværelse. Der er ingen udluftning på toilettet. Meget tæt og indelukket venteværelse. [Fysiske rammer] | Godt |
| 58 | Jeg ville ønske samme kontaktperson hele tiden. [Kontaktperson] | Godt |
| 59 | De gjorde det godt for mig. | Godt |
| 61 | Det skal ikke vare så længe, [når] man skal vente på en læge. | Godt |
| 65 | Man føler virkelig, at personalet vil en det godt og er der for en, hvis man har brug for dem. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 67 | Ventetiden kunne godt kortes ned. [Ventetid] | Godt |
| 68 | Det var udmærket det hele. | Godt |
| 69 | Jeg er meget tilfreds med, hvordan de modtager en og taler med en. Jeg ville være glad, hvis behandlingen kunne gå lidt hurtigere. Jeg henvendte mig til hospitalet flere gange for at forklare dem om min sygdom, og de reagerede ikke. Endelig, efter pres fra mig, foretog de [en test]. Pga. forsinkelser i behandlingen lider jeg meget. Selv nu lider jeg, men [hospitalets] reaktion har ikke været tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 72 | Ok. | Godt |
| 73 | Da jeg blev henvist videre til Medicinsk Afdeling var der lang ventetid for videre afklaring/diagnose. [Ventetid] | Godt |
| 74 | Virker gammeldags (møbler, lægekantor mv.). [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 75 | Var lidt i tvivl, om der var rent på toilettet. Jeg er opmærksom på ikke at blive smittet på toilettet. Måske kan man rengøre toilettet mellem hver undersøgelse. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit | Samlet indtryk |
| 1 | Dygtigt, kompetent og meget sødt personale. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 5 | Som []patient skal der afleveres blodprøver hver gang og her synes jeg, at ventetiden er meget kort, og at det går ret hurtigt. Det er rigtig godt. Ros til personalet der. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 9 | Det er det sygehus, som jeg helst vil komme på. Søde og rare mennesker. Man føler ikke, man er en belastning, som i en anden by. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 13 | Synes, at jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling] | Godt |

| | | | |
|---|-----------|--|-----------------------|
| ✎ | 16 | Med den smule forstand jeg har, mener jeg alt i alt, at det hele var godt. | Godt |
| ✎ | 18 | Jeg er imponeret over, at personalet altid kan være så smilende og venlige, når man tager i betragtning, at mange af patienterne kan være sure og ubehagelige at høre på. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | KUNNE fortsat ønske mere information omkring min [sygdom]. Hvad er status? Hvad gør den ved mig rent helbredsmæssigt set? SYGEPLEJERSKEN, som jeg sidst var inde hos, var meget omhyggelig med at informere omkring data [fra en undersøgelse]. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 25 | Med mit sidste ambulatoriebesøg [] spurgte jeg læge NN, om hun ikke kunne fremskynde den tid, som jeg havde fået [] på andet sygehus. Svaret var nej, der var lang ventetid. Efterfølgende sagde en sygeplejerske: "Hun er ellers dygtig". Da jeg så mødte op på det andet sygehus, var jeg så syg af luftmangel, så min datter blev bebrejdet, at hun ikke havde ringet 112 i weekenden op til indlæggelsen. Kom direkte på Intensiv, samme dag jeg ankom. På det andet sygehus undrede de sig meget over, at der ikke var blevet gjort noget før. Jeg havde selv afvist yderligere lægekontakt i ventetiden, da jeg havde fået at vide, at der ikke kunne gøres mere ved sygdommen fra Holstebro. Læge NN havde sagt, at der ikke var mere at gøre. Troede alt behandling var udsigtsløs. Jeg kunne jo ikke indlægge mig selv. Jeg er nu udskrevet mellem behandling [] fra det andet sygehus med ilt installeret i hjemmet. Jeg hoster ikke mere, kan bevæge mig omkring med ilt og komme hjemmefra. Har fået at vide, at det er [en lungesygdom], og jeg er heldig, at [behandlingen] virker. En tanke kommer til mig, at hvis jeg havde fået [behandlingen] noget før, var det måske ikke gået så galt? [Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| ✎ | 26 | TAK. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 | Læger bør kommunikere direkte med patienten frem for at sidde og stirre på computeren hele tiden og "snakke" med computeren frem for patienten. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 32 | Jeg er meget positiv! Jeg har fået en fantastisk behandling hver gang, jeg har været inde. Både lægen og sygeplejersken er ALTID meget lyttende og forstående og forstår at forklare tingene godt. Der er kun ros fra min side! [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Jeg skulle sidde i fire timer og vente. Lidt mere plads mellem borde og stole ville da have været fint. [Fysiske rammer, Ventetid] | Godt |
| | ID | Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| ✎ | 2 | Det værste var nok ventetiden. Kommer man for sent, burde man vente til dem, der kommer til tiden har været inde. Træls for dem, der kommer til tiden skal vente ekstra, fordi hun kom ind før, selvom hun kom for sent. [Ventetid] | Godt |
| ✎ | 3 | Det, de gør godt for mig i ambulatoriet, er, at jeg altid føler mig MEGET velkommen. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Venlig og rolig stemning. | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Jeg tænker, om hospitalet måske kan få en ny teknologisk maskine, som kan hjælpe mange folk, fordi vi er blevet gamle. Vi kan ikke [hjælpe] selv. | Virkelig godt |
| | ID | Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium | Samlet indtryk |
| ✎ | 2 | Det så fint ud. Og oste og kaffen var godt :-) [Pleje] | Godt |
| ✎ | 4 | Jeg var imponeret over, at den daglige rengøring var i top. Var imponeret over, at selv om de ansatte har meget travlt, er der altid tid til patienten. Var en positiv oplevelse [Fysiske rammer, Pleje] | Virkelig godt |

| | | |
|----|---|---------------|
| 5 | Personalet er meget hjælpsomt og bygger en positiv stemning op. Derudover er de meget motiverende og tager hensyn til patienternes forskellighed. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 12 | Jeg deltager i hjerterehabileringskursus, og har tre gange haft brug for lægelig vurdering. Alle tre gange har jeg fået en virkelig god og fagligt dygtig behandling. Selv om mine besøg ikke var planlagte, gav personalet sig god tid at undersøge mig, indhente oplysninger fra en anden afdeling eller videresende mig til Herning. Tak for virkelig god behandling. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 19 | Informere om ventetid. Sad helt alene uden personale, da det var aften. [Fik en læge, hvor det var] MEGET svært at forstå hendes udtale. [Kommunikation og information, Ventetid] | Dårligt |
| 22 | Da de fandt fejlen, blev den straks rettet. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 24 | Godt! Personalet var gode til at forklare, hvad der skulle ske under besøget. | Godt |
| 25 | Tage patienterne alvorligt. Vi er mennesker, ikke kun et nummer i rækken. [Pleje] | Dårligt |
| 27 | Jeg var overrasket over den store påpasselighed, da de skulle ind i pulsåren, så der ikke kom bakterier. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 28 | Der er for langt til ambulatoriet. Min behandling kunne have været klaret her. Jeg kunne såmænd have udført det selv med den idiotsikre information (skriftlig), der medfulgte. Spild af tid, kræfter og penge. Personalet er søde og venlige. []. | Uoplyst |
| 30 | Omgivelserne og modtagelsen er fin. Lokaler og redskaber fine. Vides ikke med de faglige kundskaber bredt set. Svært at vurdere, fordi der generelt har været utryghed omkring besøgene. Manglende empati, tid, lytte/nærvær og mange uafklarede spørgsmål. Alt sammen, som nævnt, med undtagelse af sidste besøg [i slutningen af] 2013, hvor lægen var til UG og det øvrige personale var venlige. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |
| 31 | Et meget venligt, smilende og hjælpsomt personale, som man følte sig tryk ved. [Relationer til personale] | Godt |
| 35 | Der er ikke noget specifikt "venteværelse" i denne afdeling (sidder ude på gangen i et hjørne med fire stole). Føler, man er sat lidt ud på et sidespor. Nogle få gamle ugeblade og tidsskrifter. Intet andet... Til gengæld er ventetiden meget kort. Sikkert derfor, man sparer og udnytter nogle gamle udtjente bygninger. [Fysiske rammer, Ventetid] | Virkelig godt |
| 42 | :-) | Virkelig godt |
| 44 | Her vil jeg pointere, at det ville være rart, om den læge NN, der havde set på de undersøgelser fra tidligere, var den samme, som skulle se på mig i ambulatoriet. Det var også hende, der sendte det sidste resultat, som en anden havde lavet undersøgelsen af (ville gerne have mødt den læge, der havde kigget på undersøgelsen). [Pleje] | Godt |
| 49 | Hurtigere videresendelse til behandlingssted. [Ventetid] | Godt |
| 50 | Jeg er aldrig blevet undersøgt! Håber, at tiden er gået godt for jer. | Dårligt |
| 52 | I [efteråret] 2012 fik jeg [] et stød [] og ringede derfor til ambulatoriet i Herning. De råd og den vejledning, som vi fik der, var bare helt fantastisk. Super godt. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 55 | Jeg og min hustru syntes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt. MEN DET ER DA OGSÅ TIL-LADT SELV AT TÆNKE. | Godt |

| | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 56 | Ambulatoriet er vældig gode til at forklare om alt, hvad der skal foregå. Ros fra mig. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
|  | 57 | Det var dejligt, at man kunne få frugt og væske. Alle var søde og venlige, de får vel også penge for det. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  | 58 | Venlige, hjælpsomme. | Godt |
|  | 59 | Jeg synes, at det var virkelig godt. | Godt |
|  | 60 | Det kan virke som om, at lægerne har meget travlt. De har ikke altid nået at se i journalen, inden man bliver kaldt ind, og de har ikke altid haft alle oplysninger og resultater i forvejen. [Kvalitet i behandling] | Godt |
|  | 63 | Jeg syntes, at alle personalegrupper var søde og meget imødekommende. Har et positivt indtryk af denne AFDELING. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 64 | Jeg har altid sagt til venner og bekendte, at de mennesker, der arbejder i HjerTEafdelingen må være håndplukkede, fordi de alle er så dygtige, flinke, hjælpsomme og venlige (har altid følt mig godt behandlet). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Uoplyst |
|  | 67 | Svært at forstå [] læge NN. [Kommunikation og information] | Godt |
|  | 70 | Det var første gang, jeg var i Herning. Kommer gerne igen, hvis det er nødvendigt. Har prøvet flere andre, men Herning har været bedst indtil videre. | Virkelig godt |
|  | 72 | Jeg har følt mig rigtig godt behandlet på afdelingen. Jeg var meget nervøs for undersøgelsen. Det blev straks bemærket af personalet, der forklarede forløbet grundigt og gjorde meget for at berolige. Personalet virker meget professionelle og flinke. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 74 | For lang ventetid. Skulle møde [om formiddagen], og kom ind [næsten to timer senere], og for lidt information om ventetidens længde. [Kommunikation og information, Ventetid] | Dårligt |
|  | 75 | Ambulatorium med godt "styr" på opgaverne, havde journal og blodprøvesvar klar! Der var imødekommenhed fra sygeplejersker og sekretærer. Som ældre borger kan lægerne være svære at modtage informationer fra. Der opstår let misforståelser i informationerne!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
|  | 76 | Godt med glade personer. | Godt |
|  | 77 | I skriver til mig, som om jeg har modtaget en skrivelse før. Det har jeg ikke. | Godt |
|  | 78 | Jeg føler mig godt behandlet og får en god information. [Kommunikation og information] | Godt |
|  | 79 | Jeg har været overordentlig tilfreds med den behandling, jeg har været "udsat" for. | Virkelig godt |
|  | 81 | Afskaf ventetiden. Rart hvis min egen læge blev fri for at rykke hver gang. [Ventetid] | Godt |
|  | 82 | Tænk, før man taler. Man kan jo ikke gøre for det! Vise omsorg. [Relationer til personale] | Uoplyst |
|  | 83 | Jeg har været til undersøgelse for tre en halv uge siden og har endnu ikke fået svar. Lægen ville ringe besked. [Ventetid] | Godt |
|  | 85 | Alle på ambulatoriet er søde og rare og dygtige! [Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  | 86 | Jeg er altid [blevet] godt behandlet. Personalet gør alt for, at jeg har det godt. | Virkelig godt |

| | | |
|-----------|--|-----------------------|
| | [Relationer til personale] | |
| 88 | Jeg blev indlagt efter undersøgelse med kontrastvæske, hvor jeg savnede information til at berolige mine pårørende. Jeg vidste f.eks. ikke, om jeg skulle overføres direkte til andet sygehus. Først næste eftermiddag fik jeg at vide, at jeg godt måtte blive hentet. Efter undersøgelsen var det særdeles betryggende at få at vide af lægen, at der absolut intet var at være bange for i forbindelse med min bypass []. Derfor var jeg helt rolig på andet sygehus før, under og efter operationen. [Kommunikation og information] | Godt |
| 89 | Reagerede lynhurtigt, da det viste sig, at der var problemer med hjerterytmen. | Godt |
| ID | Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 2 | Jeg har fået det rigtig godt efter mit besøg på Holstebro Sygehus. | Virkelig godt |
| 3 | Stolene i venteværelset bør være med rygstøtte. De andre er meget dårlige at sidde på []. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 5 | Ok. | Godt |
| 7 | Være bedre til at planlægge dagen, så man er fri for al den ventetid, der næsten altid er, når man forventer halvanden time, og det tager tre timer eller mere. [Ventetid] | Dårligt |
| 8 | Det er fantastisk at komme ned til jer, som ikke giver op, før en løsning er fundet. Har tidligere oplevet, at andre sygehuse/læger blot har givet op og sagt, at det jo var et problem, jeg måtte leve med. De varmeste anbefalinger til dette hospital. Tak for jeres hjælp. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 9 | Meget søde og imødekommende sekretærer. Generelt meget flinkt personale, men [] spild af folks gode tid, at man bruger ca. fire timer på en konsultation, der tager fem minutter og kunne gøres pr. telefon eller mail. [Relationer til personale] | Uoplyst |
| 10 | Jeg er GODT TILFREDS. | Virkelig godt |
| 11 | Jeg har [lang tids] kørsel til Holstebro. Jeg får taget blodprøver [flere gange om året]. Herefter samtaler jeg med en læge i et til to minutter. Jeg kunne med fordel køre til [et andet sygehus, som er tættere på] minimum hver anden gang, da min sygdom er meget velbehandlet. Personalet er meget venlige! [Relationer til personale] | Godt |
| 12 | Jeg tror ikke, det kan gøres bedre. | Virkelig godt |
| 15 | Altid dejligt imødekommende personale. Dejligt, at der er kaffe på kanden og frugt, hvis mit blodsukker er lidt lavt. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 17 | De lyttede, da jeg blev frustreret over at blive efterladt med en nål, der var ved at blive taget ud, fordi sygeplejersken ikke kunne vurdere, hvad der var vigtigt. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 18 | Jeg har kun været til ambulatant behandling (blodprøve og lægesamtale []). | Virkelig godt |
| 20 | Personalet var topprofessionelt. De tager sig virkelig af deres patienter. De tager sig tid til at give en god information om sygdommen, både til mig og de pårørende. Jeg tror ikke, at nogen kunne gøre det bedre. Jeg er mere end taknemmelig for den behandling, som jeg får. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 22 | Det hele var til og med kryds og slange. | Virkelig godt |
| 24 | Jeg oplevede, at en sygeplejerske havde en samtale med en [anden] patient i venteværelset. Der blev talt højt om sygdommen, og de observationer man havde gjort og ville gøre ved nye undersøgelser. Der blev givet råd om [forskellige ting]. Det var ubehageligt at overvære, men mest af alt tænker jeg, at det må være ubehageligt for den patient, der fik alle de oplysninger i | Godt |




| | | |
|------|--|---------------|
| | et venteværelse med andre som tilhørere. Det ønsker jeg ikke at opleve, hvis der er information og spørgsmål, vil jeg ønske, at [der er] et rum, hvor det kan foregå. [Kommunikation og information] | |
| ✎ 27 | Personalet er meget imødekommende, venlige og smilende. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 28 | Et stort ønske, flere p-pladser!!! Et utrolig veloplagt og venligt personale. Det gælder alle. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 29 | Fin modtagelse. Lang køretur fra [mit hjem]. Ventetid en til halvanden time. Undersøgelse i Viborg, som er lidt nærmere og kender stedet. [Ventetid] | Godt |
| ✎ 31 | Vedrørende rengøring: Måske et problem med manglende mandskab og stramme økonomiske vilkår. Men ikke desto mindre et væsentligt emne, også på et sygehus eller ambulatorium. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 32 | Jeg har kun mødt venlige og forstående læger og sygeplejersker i ambulatoriet. Det gælder også øvrige ansatte, som jeg har været i forbindelse med. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Dejligt med kaffe, frugt og andre drikke. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ 34 | Dejligt stort og lyst venteværelse, men der mangler stole til patienter og pårørende med rygproblemer. Gode, store undersøgelsesrum. God atmosfære i ambulatoriet. Man føler sig velkommen! [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 35 | Jeg føler mig godt tilpas og velkommen på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Har kun godt at sige om afdelingen og personalet. Er glad for at komme der, når det nu er nødvendigt. | Virkelig godt |
| ✎ 38 | Dejligt med en sofa i venteværelset. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 42 | Jeg har været med min mand [mange] gange i 2013 i ambulatoriet, hvor han har fået blod, og både han og jeg har fået en rigtig god behandling, venlig omsorg og forståelse, og virkelige "varme hænder". Det betyder meget som pårørende at mærke omsorg for svage folk. Ti point ud af ti mulige. [Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Jeg er blevet flytte fra andet sygehus til Holstebro Sygehus efter endt kemobehandling. Altid den samme kontaktperson på det andet sygehus. På Holstebro sygehus er det en ny sygeplejerske hver gang (er der hver måned). Var mere tryk ved personalet på det andet sygehus. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 48 | I forhold til at sygehuset er byggemæssigt præget af alderdom (ændring undervejs), gjorde ambulatoriet det særlig godt. PS. Erfaringen på ambulatoriet var og er så fin, at jeg har ladet mine omgivelser få del i det. | Virkelig godt |
| ✎ 49 | Jeg er kommet til behandling og kontrol siden 2010 på Hæmatologisk Dagafsnit Holstebro, og der er et utrolig godt arbejdsklima på afdelingen. Man bliver budt velkommen, og man bliver spurgt om, hvordan man har det, og de har altid tid til mig, når jeg møder. Jeg synes at, alle på afdelingen gør tingene rigtigt. Så det er OK :-). [Kvalitet i behandling, Pleje] | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Meget skiftende læger under besøgene. Sundhedspersonalet/sygeplejersker [] meget omsorgsfulde. Helt ok. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ 54 | Der er altid pyntet med blomster og levende lys ved ekspeditionsranken. Jeg er taknemmelig for, at jeg ikke har de lange transporter til afdelingen. Nuværende er 50 km. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |

| | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 55 | Personalet på afdelingen er super gode. Men med skiftende læger hver gang går noget til spilde, da man ikke kommunikerer lige godt med alle. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 56 | Alle på afdelingen er bare søde og venlige. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 57 | De skulle udskifte stolene i venteværelset, dem sidder man forfærdeligt på. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 58 | Bliver altid ringet op, hvis der er noget, der skal tages hånd om. | Virkelig godt |
| ✎ | 63 | Udskift stole i venteværelset (sidder elendigt). [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 66 | Venligt, imødekommende og serviceminded personale. God information under hele forløbet med [enkelte] undtagelser [], som jeg husker det! [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 68 | Min kontaktsygeplejerske møder mig med stor venlighed og tager sig godt af mig. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 69 | En usædvanlig dag såvel for patient som for hele personalet. | Uoplyst |
| ✎ | 73 | Som patient får man en god modtagelse og en god information om [sygdomsforløbet]. Stor tak til afdelingen. [Kommunikation og information] | Godt |
| ✎ | 75 | Personalet er flinke og imødekommende, også når vi gerne vil have en passende tid til næste besøg. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 78 | Man kan altid få svar og oplysninger, hvis man stiller relevante spørgsmål. Personalet er meget SERIØSE og OMHYGGELIGE i mit behandlingsforløb. Venteværelset: stole uden ryglæn? [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 80 | Jeg ønsker mig bare en læge, jeg føler mig tryk ved. Undrer mig meget over, at det, der ligger på mig fra to andre sygehuse, ikke kan ses af lægerne i Holstebro. Jeg ville gerne, at de kunne se, hvad jeg har været igennem. Meget søde sygeplejersker og sekretærer. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| ✎ | 83 | De ansatte på ambulatoriet har en fantastisk evne til at tage hånd om én. Også selvom det ikke er ens kontaktperson, man møder. Man bliver mødt af alle med et smil og tituleret ved fornavn, ligesom de kender ens sygehistorie. De signalerer ro, selvom de har fløjttende travlt. De interesserer sig for hele personen og forstår vigtigheden af, at en tryk person helbredes hurtigere end en utryk. Stor ros til hele personalet i ambulatoriet!! [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 85 | Jeg synes, at alle på Hæmatologisk Dagafsnit er meget dygtige og har stor empati for deres patienter. Hvis alle var som dem, ville vores sundhedsvæsen være et godt og varmt sted at komme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 86 | Personalet har en meget positiv holdning. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 88 | Det er et meget engageret personale, hvor man føler, at samarbejdet er sat i højsædet. Så ti med en pil op. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ | 93 | Altid friske drikke. [Fysiske rammer] | Godt |
| ✎ | 94 | Mit helhedsindtryk er, at der er en god og rar stemning, og en venlighed som er dejlig, når man er der. [Pleje] | Virkelig godt |

| ID | Kommentarer - Dialyse Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Jeg er flyttet fra et andet sygehus til Holstebro Dialyseafdeling, og har oplevet en forbedring i både rensning, nyretal (blodprøver) og almen velvære. Dette må efter min mening tilskrives de maskiner, der indtil nu har været brugt til behandling. | Godt |
| 2 | Personalet er altid søde og hjælpsomme, og har et højt fagligt niveau. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 4 | At ventetiden ikke er så lang, når behandlingen er færdig. Sødt og venligt personale. [Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
| 6 | Rart, at jeg altid bliver budt velkommen om morgenen, når jeg kommer i dialysen. Det giver en god start på dagen. | Virkelig godt |
| 7 | Personalet, fra køkken til sygeplejersker og læger, tager fantastisk imod mig hver gang. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 8 | Jeg synes, at alle på Dialyseafsnittet i Holstebro har behandlet mig godt. Jeg er i dialyse tre gange om ugen. | Godt |
| ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
| 2 | - Holde sig til den tid, som man har fået tildelt. - Ikke virke så overlegen (læge NN). - Ikke tale ned til patienten. [Relationer til personale] | Virkelig dårligt |
| 4 | Jeg synes, det er dejligt, at der ikke er nogen særlig ventetid, maksimum fem-ti minutter. [Ventetid] | Virkelig godt |
| 5 | Fik besked på, at en ny tid ville blive sendt, men har ikke hørt noget nu flere måneder efter. Kontrol interval er fire måneder. [Ventetid] | Godt |
| 7 | Det er godt. | Virkelig godt |
| 8 | Som mor til [et voksent "barn"], har vi også kunnet få råd og vejledning i ambulatoriet. Det har været dejligt. | Virkelig godt |
| 14 | Der er ofte ventetid fra den tid, der er afsat, til den tid man rent faktisk kommer ind. Men det er dejligt, at personalet er smilende og i godt humør! [Relationer til personale, Ventetid] | Virkelig godt |
| 15 | Ved det første besøg synes jeg, at det var forvirrende at sundhedskortet bliver/skal kørt/køres igennem maskinen et andet sted i forhold til venteværelsets placering. Det virkede ikke åbenlyst for mig, at jeg skulle gå et andet sted hen. [Fysiske rammer] | Godt |
| 17 | Kold saftvand :-) [Fysiske rammer] | Godt |
| 21 | Jeg oplevede en virkelig kompetent kontaktperson, hvor man virkelig havde følelsen af, at der var et menneske bag. Tak for et godt forløb og god støtte. [Kontaktperson, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning | Samlet indtryk |
| 1 | Noget andet at læse i end om diabetes. [Fysiske rammer] | Godt |
| 8 | Behandlingen og kontrollen har levet op til mine forventninger fuldt ud. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

| | | |
|----|--|---------------|
| 9 | En god oplevelse. Personalet var orienteret på forhånd og [blev løbende orienteret om, hvad der skulle ske]. En god kontakt efter besøget. | Virkelig godt |
| 11 | Jeg synes, at det bliver bedre for både lægen og patienten, hvis patienten får lov til at kontakte lægen i telefonen i et bestemt [tidsrum], f.eks. en halv time eller en time, morgen eller eftermiddag, hvor patienten forklarer til lægen om sygdomsudviklingen eller forbedringer i forhold til de behandlinger som patienten får. Jeg synes, at det her hjælper med at forbedre patientens behandling, fordi der går lang tid fra en tid til den anden. [Kommunikation og information] | Godt |
| 13 | Der er selvfølgelig altid noget, som kan gøres anderledes, men hvad? Tiderne skifter. Nye ting er heldigvis fordi stilstand er lig tomgang, ingen udvikling. | Virkelig godt |
| 14 | Lægen var vældig flink, men havde åbenbart ikke haft tid til at sætte sig ind i, hvad det drejede sig om vedrørende mig. Så jeg var meget frustreret, da jeg gik derfra. Ellers et stort tak. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 14 | Jeg har været på ambulatoriet flere gange og talt med en læge, hvor jeg har følt, at der virkelig blev gjort noget. Sendt til forskellige undersøgelser, så jeg har følt mig rigtig tryk. Efter endt behandling på et andet sygehus skulle jeg til ambulatoriet i Herning, hvor jeg skulle tale med lægen om mit videre forløb. Det var lægen, som jeg havde talt med alle gange, der havde kaldt mig, men det blev desværre en anden læge, jeg kom ind til. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 16 | Sødt personale. [Relationer til personale] | Dårligt |
| 17 | Jeg har været meget godt tilfreds med den behandling, som jeg har fået []. Så ingen klager her. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 18 | Dejligt, at der var drikkevarer til rådighed. [Fysiske rammer] | Godt |
| 26 | Lægen var uinteressert i både mine og mine pårørendes spørgsmål. Han sad og så ind i sin pc-skærm og svarede næsten ikke. Han gik dog meget op i, at man ikke var nogen rigtig mand, før man vejede over 100 kg. Ikke så smart, når det er bedst, at man taber sig, når man har sukkersyge. [Relationer til personale] | Godt |
| 33 | Følte, at der var meget kort tid at snakke om problemstillingen. Følte ikke, at mine spørgsmål blev taget seriøst. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 35 | Skaffe flere P-pladser :-):-). [Fysiske rammer] | Godt |
| 37 | Det er svært at tænke om. I hele forløbet klarede de det godt. De skal se alle menneskers behov. | Godt |
| 40 | Jeg synes, at personalet i ambulatoriet (lægerne) kunne tage sig tid til at høre, hvordan jeg har det, hvad er mine symptomer og bekymringer. Men for lægerne var alt, alt vigtigere, at mine tal blev bedre og bedre og selv konstatere, at jeg må have det godt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |
| 45 | Godt indtryk af ambulatoriet i Herning. Dårligt samarbejde mellem Herning og et andet sygehus. Det er som om, at de kæmper om patienter. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 48 | Få venteværelset gjort tidssvarende. Der sidder for mange mennesker i forhold til størrelse. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 50 | Jeg har oplevet at vente meget længe på svar fra blodprøver. Det ville være godt at få svar hurtigst muligt. [Ventetid] | Godt |
| 52 | Når jeg har tid ved NN, venter jeg altid mellem 15 og 30 minutter, også selvom det er kl. ni. Det er jeg meget utilfreds med!! | Godt |

[Ventetid]

- | | | |
|--|---|---------------|
|  53 | - Venteværelse: Mener der er lidt trangt, når der skal være plads til kørestol(e). - Personalet er meget imødekommende og venligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  57 | Udsendelse af SMS om påmindelse af aftale samt evt. oplysninger om afgivelse af blod, urin etc. [Kommunikation og information] | Godt |
|  59 | Venteværelse er for lille. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

