

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
Medicinsk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

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

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	1272
Besvarelser fra patienter:	764
Afdelingens svarprocent:	60%

### Rapportering

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

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

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

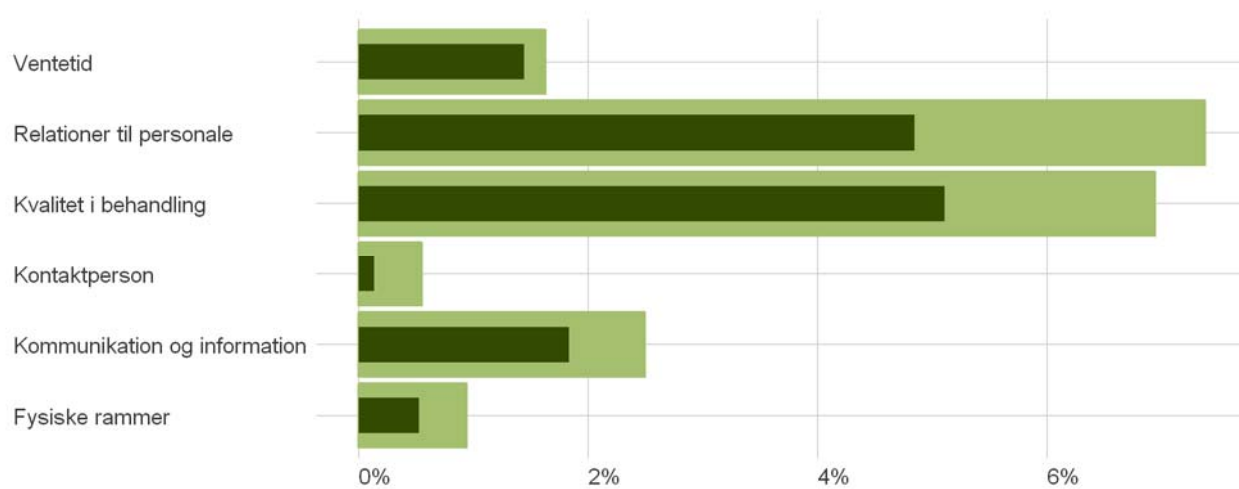
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

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

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






















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


























































## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Ingen kommentar.	I høj grad
 8	Jeg skrev efterfølgende et forslag om at informere om ventetiden eller afkorte denne. Ambulatoriet har efterfølgende ændret proceduren, således ventetiden forkortes, hvilket er MEGET positivt.	I høj grad
 11	Ja! Synes, det er synd, at sekretæren i receptionen er "sparet" væk. Jeg har det ok med det. Men hver eneste gang, vi er der, er jeg henne at hjælpe en <input type="checkbox"/> patient, der ikke er "dus" med computerstyret modtagelse.	I høj grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Ingen kommentarer, det gik som lovet.	I høj grad
 26	Maskinen tager for lang tid om at blive klar.	I høj grad
 28	Der var et skilt med, at man skulle sætte sig. Personen der var relevant, var der til tiden.	I høj grad
 32	Det var fint. Der var ventetid pga. noget akut.	I høj grad
 39	Sygeplejersken udsatte sin frokostpause, så jeg kom ind før den aftalte tid.	I høj grad
 49	Jeg sad hjemme og spildte [flere timer] timer på en lægeopringning, som ikke kom. Derfor bad jeg selv om denne konsultation, som forløb planmæssigt!	I høj grad
 52	Det kunne være rart at vide, hvor lang ventetiden er. Min var tre kvarter, og jeg blev ikke informeret om noget.	I høj grad
 57	Jeg er "stamgæst", så jeg kender rutinerne.	I høj grad
 62	De skal have bedre styr på journaler. De læste en andens journal i stedet for min.	I høj grad
 63	Fik først svar på, hvorfor der var ventetid, da jeg henvendte mig til personalet. De kunne jo godt informere.	I høj grad
 74	Alt ok.	I høj grad
 75	Aldrig ventetid.	I høj grad
 84	Det apparat jeg skulle have på, var ikke kommet retur, da en anden patient ikke havde overholdt sin tilbageleveringstid.	I høj grad
 85	At personalet kommer og orienterer om årsag til ventetiden (kort).	I høj grad
 11	Superb behandling.	I meget høj grad
 35	Fin service med diverse drikkevarer i ventetiden.	I meget høj grad
 46	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
 54	GOD.	I meget høj

		grad
	69 Ved ankomst til dialysen har der år tilbage været kampagne vedrørende omhyggelig vask af hænder samt spritning. Vi er fire i samme stue, men det er min opfattelse, at det kun er mig, der vasker og spritter. Det gør mig lidt nervøs, når man jo hører om smitte fra mennesker, der har med svineproduktion at gøre. Det bør indføres, at man ikke kommer i behandling, før håndvask og spritning er foretaget!	I meget høj grad
	76 Jeg møder i dialyseafsnittet i Holstebro tre gange hver uge. Fast patient!	I meget høj grad
	59 God idé, om man fik at vide en ventetid.	I nogen grad
	70 Oplevede ventetid, da jeg ankom til ambulatoriet. Blev ikke informeret om årsagen. Afdelingen vidste ikke, at jeg havde ringet en måned tidligere til sekretæren og aftalt, at jeg skulle have lavet en sigmoideoskopi. Personalet var uforberedt på denne undersøgelse og skulle bruge en time på at rengøre apparatet til undersøgelsen, som jeg så måtte vente.	I nogen grad
	50 Kort orientering angående lang ventetid.	I ringe grad
	14 Har fået kontrolleret pacemaker. Modtagelse i orden. Har ikke brug for andet.	Uoplyst
	48 Alt var ok.	Uoplyst
	79 Da jeg er der [ofte], kan jeg ikke huske [den bestemte dag] fra de andre dage, da de ligner hinanden.	Uoplyst
	12 Jeg har ingen kommentar.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk ambulatorium Holstebro</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	2 Ikke noget at udsætte på det.	I høj grad
	7 Et lille ønske kunne være mulighed for at benytte trådløst internet i venterummet vil være dejligt pga. dårlig mobildækning (TDC). Det trådløse Internet er allerede etableret, men må åbenbart kun bruges af patienter, som er indlagte.	I høj grad
	20 Meget kort ventetid på ca. 10 minutter.	I høj grad
	1 Fint med sygesikringsbevisskanner :).	I meget høj grad
	15 Måske et tv, så man kan følge med i nyhedsudsendelser?	I meget høj grad
	19 Fin.	I meget høj grad
	21 Ingen.	I meget høj grad
	23 Sygeplejerske ok. Lægen: Lang ventetid.	I meget høj grad
	24 Ventetiden var kort og uden betydning.	I meget høj grad
	26 Jeg blev kun mødt med et venligt og efter min mening kompetent personale.	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>

	3	Ikke altid personale ved modtagelse.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium Herning</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	12	Lang ventetid til blodprøve (ca. ½ time), men ved dog godt, at denne kan nedbringes ved booking af tid.	I høj grad
	16	I venteværelset var der en Røde Kors-medarbejder, der tog imod alle, viste til rette, tilbød og serverede drikkevarer. Jeg havde ikke brug for assistance, er vant til "sygehusmiljøet", men må sige, det virkelig var den mest "fantastiske modtagelse", jeg har oplevet til dato. Det gav en god stemning i venteværelset, som var ret fyldt.	I høj grad
	3	Jeg fik en god og venlig modtagelse.	I meget høj grad
	5	Fantastisk med Røde Kors til at "servicere" de ældre og gøre det behageligt i venteværelset.	I meget høj grad
	13	Meget kort ventetid.	I meget høj grad
	4	Information hvis det er meget forsinket.	I nogen grad
	9	Når man tjekker ind på informationsskærmen med sit gule sundhedskort, kunne den informere om vente tiden i dag. Så er man forberedt ved ankomsten. Det kunne også være at man, så tog en blodprøve inden. Eller man vidste, der var tid til en kop kaffe.	I nogen grad
	10	Har ikke kun godt at sige om afdelingen. Jeg kan godt se personalet er presset af tid. Men jeg har altid følt, de har været hurtige og svaret på mine spørgsmål, og hvad jeg evt. skulle foretage mig.	Ikke relevant for mig
	17	Af en eller anden grund var der gået kludder i det, og de vidste ikke, at jeg skulle komme, men der blev hurtigt taget hånd om det.	Slet ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit 1 og 2</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	4	Ventetiden var [kort] så helt ok, at jeg ikke blev informeret.	I høj grad
	10	Ok.	I høj grad
	16	Lang ventetid.	I høj grad
	7	Super modtagelse.	I meget høj grad
	2	Så spurgte selv, hvorfor der gik så lang tid.	I nogen grad
	12	Jeg kan aldeles ikke været på besøg på sygehuset, så derfor gider jeg ikke svare på urigtige spørgsmål.	Uoplyst
	13	Jeg har ikke så god en hukommelse.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	6	1. Ventetiden skyldtes tekniske problemer. 2. En patient, der skulle i fuld narkose, var nødt til at komme før mig, fordi narkoseholdet lige var disponibelt.	I høj grad
	9	Flinkt personale. Sørgede for bilbillet, beroligelse.	I høj grad
	11	Ok.	I høj grad















	12	Perfekt.	I meget høj grad
	15	Jeg blev ikke mødt af personalet, da jeg ankom. Jeg var lidt i tvivl om, jeg var det rigtige sted, da der ingen modtagelse var. Efter et stykke tid kom der en sygeplejerske og sagde, hun ville tale med os om lidt. Der gik igen en rum tid, inden hun kom igen. Derefter fungerede alt som forventet, der blev fortalt det, jeg havde brug for at vide, og der var mulighed for at stille spørgsmål. Forbedringsforslag: der burde være en scanner til sygeskringskort, så det var synligt for mig, jeg var tjekket ind. Det manglede jeg. Ellers en god oplevelse at komme på afdelingen.	I meget høj grad
	14	Ok/kun lidt.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit, Holstebro</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	14	Kun ventetid indtil der kom svar fra laboratoriet, med svar på blodprøverne.	I høj grad
	21	Synes, at ventetiden er alt for lang.	I høj grad
	23	Ingen kommentarer.	I høj grad
	1	Tilfredsstillende!	I meget høj grad
	9	Akut tilfælde!	I meget høj grad
	16	Nuværende princip er ok.	I meget høj grad
	19	Behagelig, rolig modtagelse.	I meget høj grad
	25	Modtagelsen er helt i top.	I meget høj grad
	28	Blodprøve på fjerde sal langt fra afdelingen. Fulgt op af sygeplejerske.	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diagnostisk Enhed HEV</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	2	Tidspunkt for mødetid stemte ikke overens med indkaldelse og tid på skærmen i modtagelsen.	I meget høj grad
	8	Alt var i orden.	I meget høj grad
	4	Åbenbart ingen læge tilstede.	I ringe grad
	7	Ja, undskyld. Vi havde sat på de røde stole, det skulle være [til anden afdeling].	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	2	Kort ventetid.	I høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>

- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| ✎ | 1 Det var så kort tid, at det ikke betød noget.   | I høj grad       |
| ✎ | 3 Ikke noget problem.   | I meget høj grad |
| ✎ | 5 Uddybelse af ventetid: Jeg startede med en scanning: Ingen ventetid. Herefter en snak med læge NN: Her var ventetiden 60 minutter. Da jeg kom ind til samtalen, informerede læge NN mig om, at hun havde kaldt en forkert ind før mig. Det forklarede dog kun de sidste 10 minutters forsinkelse. | I meget høj grad |
| ✎ | 2 Det er jo en maskine, der modtager os, ikke personale.  | Uoplyst          |
| ✎ | 6 Jeg kom en time for sent (havde set forkert på mit mødekort). Trods det fandt de tid til mig (super).   | Uoplyst          |


## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
12	Jeg fik ikke information om min medicin /virkning og bivirkning/.	I høj grad
76	Har ikke fået ny medicin i længere tid!	I høj grad
6	[ ] Jeg er i dialyse [et par] gange om ugen [ ].	I meget høj grad
20	Manglende information i indkaldelsesbrev samt manglende "helbredsspørgeskema". Udfyldte sidstnævnte under ventetiden.	I meget høj grad
69	I forbindelse med min dialyse får jeg en del piller [ ]. Da jeg altid læser indlægsseddel omkring eventuelle bivirkninger, var det en stor overraskelse, da indlægssedlen var på engelsk! Jeg har forsøgt at få en seddel på dansk, men det er ikke lykkedes mig! Kan man få det?	I meget høj grad
59	Harventet at få mere at vide! Men det var nok umuligt på dette tidspunkt!	I nogen grad
17	Da min diagnosekode [ ] ikke stemte overens med fakta [?], var jeg lettet, da jeg blev kaldt ind, da jeg manglede sundhedsfaglig svar på, hvad der skulle være behandlingsplanen. Lægen var heller ikke 100 procent [sikker], men ville rådføre sig med en kollega og vendte derefter telefonisk tilbage. Dejligt.	I ringe grad
71	Vi forstod i ringe grad, hvad det hele gik ud på.	I ringe grad
73	Alt ville være meget nemmere, hvis man kunne forstå, hvad lægen sagde.	I ringe grad
18	Forkert medicin. Ingen læser journaler.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Nyremedicinsk ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
13	Jeg ville gerne, om I kunne finde en årsag til min sygdom, før I giver mere medicin. Og at I spørger ind til mit arbejdsliv/privatliv.	I høj grad
20	Nej, bestemt ikke. Jeg skulle have foretaget Venesection, hvilket jeg er meget fortrolig med fra tidligere behandling af samme karakter.	I høj grad
21	Ingen.	I høj grad
24	Alt er forløbet tilfredsstillende.	I meget høj grad
19	ER TILFREDS.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
2	Kommer hver tredje måned.	I høj grad


ID	Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 7	Fået [medicin] mange gange. []	I høj grad
 12	Oplever personalet som meget venlige og imødekommende, men føler også de har meget travlt, og derfor ikke har overskud til så meget dialog omkring min situation. Har jeg haft et påtrængende spørgsmål. Det er det dog på rimelig vis blevet besvaret.	I høj grad
 4	De var meget forvirrede og fortravlede. Blev træt af at vente så gik uden information fra personalet. Ikke særlig godt indtryk, så folderen om information trænger til at blive revideret, den holder ikke vand.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit 1 og 2	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Jeg var til forundersøgelse og syntes næsten, at jeg blev så grundigt informeret, at jeg blev i tvivl om, hvad der skulle ske den dag, og hvad der skulle ske til selve undersøgelsen. Men vi fandt ud af det :-).	I meget høj grad
 1	Følte ikke, lægen var ordentligt forberedt.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Lægen var ikke interesseret i samtale med mig, før jeg sagde ja til Antabus. Sådan følte jeg det.	I høj grad
 4	Er ikke helt færdig med undersøgelse, så skulle vente med medicinen.	I høj grad
 9	Der kunne være mere snak om min tilstand generelt. Nu når man er på sygehuset, ville det være fint at tale med en læge.	I høj grad
 1	Nogle af bivirkningerne af undersøgelsen blev hverken omtalt eller beskrevet i materialet. Herunder summen i benet efter kikkertundersøgelsen. Det ville jeg gerne have været forberedt på.	I meget høj grad
 15	Jeg fik at vide jeg fik tilsendt en kopi af min sygesjournal, som der også blev tilsendt til lægen. På nuværende tidspunkt har jeg ikke modtaget den. Det er nu fire uger siden jeg var til undersøgelse! Det er ikke OK at der skal gå så lang tid, inden jeg modtager min kopi.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit, Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 14	Fik besked om, at jeg altid måtte ringe, hvis jeg fik problemer eller var i tvivl.	I høj grad
 29	Superdygtigt personale. Min ambulante indlæggelse skete så hurtigt, at jeg ikke nåede at få et brev om det inden indlæggelsesdagen, hvorfor jeg fik lidt information over telefonen.	I meget høj grad
 5	Samtale med lægen var fin.	I nogen grad
 13	Jeg savner den lille snak med sygeplejersken inden kontrol hos lægen.	Ikke relevant for mig

**ID    Kommentarer - Diagnostisk Enhed HEV****Var den mundtlige information under besøget forståelig?**

-  9    Et til to af mine besøg var efter min mening overflødige. Første gang var det ikke en læge med de relevante erfaringer, jeg kom til at snakke med. Ved efterfølgende besøg med relevant læge, fik jeg blot at vide, at jeg var afsluttet. Jeg bor langt fra hospitalet med meget begrænset offentlig transport, så et telefonopkald ville have været mere relevant.

I høj grad

















**ID    Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning****Var den mundtlige information under besøget forståelig?**

-  5    Jeg var før besøget informeret om en tid til scanning [formiddag] og en snak med obstetrisk [eftermiddag]. Først efter scanningen blev jeg informeret om, at jeg også havde en tid ved læge NN []. Denne aftale blev en time forsinket. Der er undervejs ingen information om, om/at aftalen med læge NN er forsinket. Jeg blev informeret af anden læge NN, ved scanningen, om aftalen med læge NN med beskeden om, at der ikke ville gå lang tid til samtalen. Efter ca. en halv times venten [] henvendte jeg mig i receptionen for at høre, om de kunne se tidspunkt for min samtale. Det kunne de, men kunne ikke sige noget om den var forsinket. Under samtalen med læge NN, kom det frem, at jeg også skulle snakke med obstetrisk, men det så hun ingen grund til, så den aftale blev slettet.

I nogen grad



**Medicinsk afdeling****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 12	Ingen fejl.	Nej
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 3	Mine besøg forklarer mig ingenting. Jeg er i det punkt, som jeg var før besøg. Ingen hjælp og forklaringer. Siger, at jeg ikke har det godt, og de nikker og siger, at jeg er okay.	Ja
 21	Man "glemte" at give besked om, hvornår jeg kunne starte på genoptræning. Også manglende opfølgning af medicin.	Ja
 30	Blev ikke taget alvorligt med hensyn til bedøvelsens mængde.	Ja
 34	Indkaldelse, som blev aflyst.	Ja
 47	Blev indkaldt til møde, men skulle have ventet til efter en ekstra undersøgelse.	Ja
 82	Jeg havde meget uro i kroppen efter besøget, idet der blev justeret på pacemakeren og var på Ambulatoriet igen, for at få pacemakeren sat tilbage til før jeg kom.	Ja
 9	Aldrig fejl, kun god behandling.	Nej
 18	Forkert medicin igen.	Nej
 40	Jeg har en [diagnose], så skal jeg møde en gang om året.	Nej
 56	Jeg var til ultralydsscanning af mit hjerte og fik at vide, det så normalt ud. Lægen mente ikke, at det var nødvendigt med røntgen, men hvis jeg ønskede det, kunne jeg få det. Heldigvis fik jeg det og har i dag fået [flere] ballonudvidelser. Lægen mente ikke, at de symptomer, jeg beskrev, lød som hjerteproblemer.	Nej
 64	Jeg er ikke god til at læse, fordi jeg har dårlige øjne og hovedpine. De er mine største problemer.	Nej
 17	Det var mere en fejl ved første besøg, hvor scanningen havde sat diagnosekode dyb venetrombose, og jeg kom i behandling for det. Min egen læge ringede, hun synes at kode og scanningsresultater var uoverensstemmende og fik mig scannet igen. Herefter aftalte jeg med egen læge, at jeg skulle stoppe med blodfortyndende medicin, da det var en overliggende blodprop i benet.	Uoplyst
 62	De kiggede i en andens journal og ikke min.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk ambulatorium Holstebro</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 23	Lang ventetid til lægen.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit 1 og 2</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 10	Nej.	Uoplyst

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 12	Såret sprang op.	Ja
 17	Der skete en lille fejl. Det kan I læse i journalen.	Ja
ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit, Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 11	Ikke fejl fra hospitalets side, men mit lægehus havde lavet en fejl med en blodprøve, så på hospitalet fik jeg at vide, at jeg ikke fejler noget. :-)	Ja
 21	Har oplevelsen af, at de havde glemt mig en af gangene.	Ja
ID	Kommentarer - Diagnostisk Enhed HEV	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Skulle have taget blodprøver, og fik så at vide, at der skulle være bestilt tid. Det havde jeg ikke fået noget at vide om. Skulle til CT-scanning og fik at vide, at jeg bare skulle møde op uden henvendelse i receptionen, men heldigvis henvendte jeg mig. Var ellers ikke blevet kaldt ind. Synes ikke afdelingen er helt klar over procedurerne.	Ja
 4	Var blevet registreret ved ankomst, men ventede i næsten tre timer.	Ja
 5	Forkert information vedrørende CT-scanning blev oplyst i Herning, men skulle have været på Holstebro Sygehus.	Ja
 3	Kunne ønske, at der blev oplyst et telefonnummer, hvor man kunne ringe til, hvis man efterfølgende havde spørgsmål efter besøget på ambulatoriet.	Nej

## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Efter telefonsamtale med sekretær i ambulatoriet har jeg skrevet "uha uha, ikke godt". Jeg blev anbefalet at skifte hospital.	Slet ikke
3	Rigtig godt tilfreds. Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Jeg var til kontrol med blodprøve m.m. Da fik jeg også mit ben scannet.	Uoplyst
6	God modtagelse og behandling. God tillid til lægen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg synes, at det er forkert, at jeg skulle til et andet sygehus til røntgen, når jeg kan få det gjort i Holstebro. Det fik jeg lavet om. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Det var måske her, jeg skulle have skrevet den store TAK og TILFREDSHED, jeg føler.	Uoplyst
11	Jeg synes, det er lidt stift med afhentningstider for medicin [] for folk, der ikke bor i Holstebro, og jeg synes, det kunne være besparende, om man kunne have klargjort "kørselssedlen", så man ikke skulle forstyrre en sekretær med det.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg har været meget tilfreds med mit besøg. Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
25	Konditest midt i rehabiliteringsforløbet. Flere omklædningsrum (så alle kan få et). [Fysiske rammer]	I høj grad
43	Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået af sygeplejersker og læger. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Kunne måske være en ide med en email adresse, hvor der kunne skabes en kontakt med ambulatoriet, f.eks. ved genbestilling af medicin, et afklarende svar på et spørgsmål etc. [Kommunikation og information]	I høj grad
61	NN var senest indlagt [i efteråret]. Det er [ikke første gang NN er indlagt i år]. De kan ikke se hvorfor. Bliver pludselig dårlig, er helt væk og ikke til at komme i kontakt med. NN er i dialyse tre [flere] om ugen.	I høj grad
7	Det er VIGTIGT at INFORMERE patienterne om indtagelse af medicin. Jeg skulle tage [medicin] to gange dagligt, men jeg sprang en tablet over, hvilket betød, at min behandling [] blev udsat i tre uger. Hvis jeg havde fået en forståelig information, var dette ikke sket. Jeg husker NU at indtage to [piller] to gange dagligt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
22	Bliver altid godt hørt.	I meget høj grad

42	Personlig pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Det har været frustrerende med de forskellige meldinger, man har fået, på undersøgelserne. Flere tests viste ikke noget, og røntgen mente to ballonudvidelser, hvilket jeg har fået i dag. Man bliver utrolig påvirket af, at man får at vide, at det ser fint ud, og næste gang er det skidt og så godt igen... [Kommunikation og information]	I meget høj grad
57	Det er dejligt at komme i afdelingen! Hele personalet er utroligt imødekommende og virker utroligt kompetent! Der er altid et smil på læben, og de tager sig altid tid til en snak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Der gik [mange] måneder inden svar på første undersøgelse og opfølgning herpå. Resten er jeg udmærket tilfreds med. [Kommunikation og information]	I nogen grad
44	Jeg var [for et stykke tid siden] til forskellige undersøgelser på Herning Sygehus, men hørte aldrig fra dem og kunne ikke komme i forbindelse med dem (hørte andre steder fra, at de havde skrevet halvanden side til næste besøg). [Kommunikation og information]	I nogen grad
53	Fik hjerterytme-måler på til en weekend. Det var måske bedre at få den på en arbejdsdag! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
83	Lægen virkede irriteret over, at jeg var henvist igen!! Sygeplejersken var fantastisk. Venlig, omsorgsfuld og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
65	Var syg [om vinteren]. Synes, det er lang tid at vente til [efteråret], før man kommer til de sidste undersøgelser. [Ventetid]	I ringe grad
2	Ambulatoriet har i forvejen oplyst, at der var ventetid, så man kunne ikke regne ud, hvor langt tid man kan vente. Jeg synes, at der har været en manipulativ oplysning, som jeg har fået af de personaler. Jeg har ikke nogen negative synspunkter.	Ikke relevant for mig
64	[Alle] folk er venlige og hjælper mig. Ingen problemer. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
17	Ved mit første besøg fik jeg behandling efter diagnosekode. Det skulle selvfølgelig være ok, men der kunne lægen have opdaget fejlen ved at kigge på scanningen, men jeg mener, at EPJ var nede den dag, så det havde måske ikke været muligt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
37	Særlig dårligt at få en helt forkert meddelelse i forbindelse med kontrol af medicin. Familiefest, rejse mm. måtte aflyses. Hjerterafdelingen på et andet sygehus begik en kæmpe fejl. Det var så forfærdeligt for min kone og jeg. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
5	De var yderst imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Har ikke været der.	Uoplyst
9	Alt er rigtig godt.	Uoplyst
10	Det gik som forventet godt.	Uoplyst
13	Jeg er godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
15	Jeg synes, at lægerne kunne være mere menneskelige. Følte mest, at man var et nummer, der bare skulle igennem systemet. Og når man spurgte om spørgsmål, følte det, som om det var til besvær eller "dumme" spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst













✎ 19	Da jeg tidligere, for en del år siden, havde en smertefuld oplevelse med samme undersøgelse, påtalte jeg det, og fik fuld narkose. Det var godt og helt smertefrit. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 27	Jeg ventede næsten en halv time. Så skyndte hun på mig, fordi de var forsinkede. Det var jeg jo ikke skyld i. Jeg kan ikke tåle at ligge på venstre [side] pga. mislykket [ ]operation for [flere] år siden. Jeg blev ikke hjulpet eller lejret på en behagelig måde. Det var pinagtigt! (Prøv at ligge stille!!) Jeg bemærkede, at hun kunne vente, når... [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 31	Jeg tror ikke, læger bryder sig om kvinder. Slet ikke hvis man tør sige imod. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 32	Det var fint det hele.	Uoplyst
✎ 36	Personalet var imødekommende og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 38	De var meget flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 55	Jeg fik meget fin og personlig behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 60	Undskyld jeg kom nemt om ved det. Jeg har været ovenud godt tilfreds hver gang jeg har været oppe ved jer, og det gælder hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 66	Smilende, sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 77	De gjorde det godt.	Uoplyst
✎ 80	Meget tilfreds med ambulatoriet.	Uoplyst
✎ 86	Ventetiden er generelt for lang! Mere information angående sygdom/behandlingen, før/efter! [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
✎ 87	Ingen idé.	Uoplyst
✎ 16	Jeg var indlagt en uge på et andet sygehus, inden jeg startede forløber [her], så jeg ved ikke, om man kan bruge det samlede forløb i mit tilfælde.	Ved ikke













**ID    Kommentarer - Nyremedicinsk ambulatorium Holstebro**

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

✎ 6	Ventetid i receptionen. Lang ventetid ved booking af ny tid (oftest). [Ventetid]	I høj grad
✎ 7	Kunne godt bruge et skriftlig referat af de aftaler, der bliver indgået (ændringer i medicin, blodprøver mm.). Desuden behøver alle indkaldelser/ændringer ikke at blive sendt pr. brev, men en SMS eller mail kan sagtens bruges. I forvejen bruges SMS til påmindelser. Der er vedlagt en patientvejledning og et oversigtskort til mange af de breve man modtager, og da man har været til mange ambulante kontroller, er dette rent ressourcespild. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 14	De sagde hvorfor, hvis lægen var forsinket. [Ventetid]	I høj grad
✎ 15	Generelt gør ambulatoriet, hvad de kan for, at vi har det så godt som muligt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad












✎ 16	Jeg har været der mange gange, og er godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 20	Rigtig godt tilfreds som altid ved mine besøg i Nyreambulatoriet.	I høj grad
✎ 25	Pusteprøven gik fint, men ventetiden var 4½ time for at komme til at tale med en læge.	I høj grad
✎ 28	Alt ok. Meget stor venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 1	Fin koordinering med anden afdeling på andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 3	Jeg oplevede venlighed, men med lidt præg af travlhed. Jeg går der til kontrol, da jeg [har været] nyredonor, og mine kreatinin-tal en overgang ikke var helt så gode. Årsagen skyldtes, at jeg havde været i byen og fået dårlig mad (fed og sukkerholdigt mad) tilfældigvis kort før blodprøverne. Men ved den sidste blodprøvetagning, var resultaterne fine, da jeg forud ikke havde været i byen. Min daglige kost er ikke så fed og sukkerholdig. Jeg er skuffet over, at man ikke spurgte ind til, hvorfor mit kolesteroltal var blevet for højt og ikke interesserede sig for, hvordan jeg egentlig levede i det daglige. I stedet for skulle jeg konsultere min egen praktiserende læge, der skulle ordinere piller mod forhøjet kolesterol, selvom jeg egentlig ikke havde særlig meget brug for dem, fordi jeg ikke havde et for højt indtag af kolesterol gennem min daglige kost. Og det skyldes, at jeg er bevidst om, at fed og sukkerholdig mad kan være årsag til livsstilssygdomme såsom diabetes, åreforkalkning og medføre blodpropper. Ligeledes er jeg også meget opmærksom på tilsætningsstoffer i maden, og hvis det ikke er grønt fra egen have (Jeg har mange krydderurter og bær i haven og bruger ikke sprøjtegift og kunstgødning), køber jeg som oftest økologisk []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 10	Lægen ville have mine lunger fotograferet, og det blev gjort med det samme. Det var fantastisk ikke at skulle af sted igen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 12	ALTID en god oplevelse at komme på Nyremedicinsk Dagafsnit. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 18	Er bare særdeles tilfreds.	I meget høj grad
✎ 4	Kunne være meget godt, hvis det kunne lade sig gøre at få en tid til næste ambulante besøg den dag, man er i huset. Har [langt] og skal stort set altid have en hel fridag, fordi tiderne ligger midt på dagen. Så hvis man kunne være med til at bestemme næste tid, ville omkostningerne være mindre (penge og løn). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 13	Ønsker en fast læge. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 8	Jeg gider ikke det karaktergivning. Jeg møder venlige og imødekomende kontorfolk, sygeplejersker og en læge, der menneskeligt og fagligt gør rede for min tilstand på mit sprog. Gør omstændighederne, at jeg en gang imellem må vente lidt, er det i orden for mig, når der er ro på, når det er min tur. (Ingen ventetid denne gang). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
✎ 9	Alt ok.	Uoplyst
✎ 19	Er kommet på afdelingen i flere år og er tilfreds.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 2	Det var en lettere irriterende læge, der ikke talte ordentligt til mig.	I høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
	1 Jeg ved ikke, hvad det står for. For mit vedkommende har jeg fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium Herning</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	6 Jeg synes, at det er meget svært at få kontakt til et personale, som ved noget om de spørgsmål, jeg havde efter første konsultation. Og jeg synes, at der var en vis uvilje til at svare mig. Men til sidst kom jeg i kontakt med en, der både ville og kunne svare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	8 1. Personalet er altid meget venlige og imødekommende.  2. Jeg var til kontrol [] hos en læge. Der var som altid en sygeplejerske med, hvorfor dog? Det er spild af hendes tid. Desuden synes jeg, at det er mere behageligt at sidde og tale med lægen alene! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	14 Det er rigtig dejligt at blive fulgt af samme sygeplejerske og læge. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	11 Besøget tog max tre minutter og fik besked på at skulle til kontrol årligt hos egen læge. Dette kunne have været ordnet pr. telefon, så jeg ikke skulle tage fra arbejde for dette. Der er nok som børnefamilie, man skal spørge til på arbejde! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	1 De er altid utroligt søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	4 Information ved venteværelse. Første gang til kontrol ventede jeg to timer, det er træls slet ikke at vide, om man er glemt, eller hvorfor man ikke bliver kaldt ind. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
	16 Det var en meget imødekommende, kærlig og kompetent læge NN, jeg talte med! Røde Kors-medarbejdernes tilstedeværelse var genial. :-) [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	12 Meget venlige. Lidt mere tid til at tale om mit sygdomsforløb. Orientering om resultater fra blodprøver (evt. fra foregående blodprøver), så evt. justeringer i forhold til prøverne kunne inddrages i orienteringen. Lidt mere tid til afrunding på behandlingen evt. aflevering af egne prøver. Ved dog godt, at vi befinder os i en tid, hvor der skal spares alle de steder, det er muligt, men ovenstående ville give mig en større tryghed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit 1 og 2</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	14 Ambulatoriet har på et tidligere tidspunkt henvist mig til en scanning, og den gik der [flere] uger, før jeg fik svar på. Det oplevede jeg som meget LANG tid. [Ventetid]	I høj grad
	16 Positivt team, som gjorde det eminent godt med hensyn til indsats. Det gør, at ego synes, man gøres tryk.	I høj grad
	7 Super personale m.m.	I meget høj

		grad
	3 Jeg finder, at ventetiden fra indkaldelse til fremmøde på Ambulatoriet er alt for lang, ca. 4 måneder. Eneste mulighed for at minimere ventetiden er at køre til en anden del af landet. Det finder jeg stærkt tilfredsstillende. Selve besøget på Ambulatoriet er jeg meget tilfreds med, hvilket også fremgår af mine besvarelser. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Ikke relevant for mig
	4 Jeg synes, det er godt at blive godt informeret, men det var næsten for meget, hvis man kan tillade sig at synes sådan. Mens jeg var på afdelingen, tænkte jeg faktisk, at det var utroligt så grundig informerende, de var, men det er svært, for lidt og for meget. Men fint besøg. [Kommunikation og information]	Slet ikke
	5 Bedre skiltning om hvor og hvordan man skal henvende sig. Jeg oplevede ikke at se nogen skiltning. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	6 De har været utrolig søde at være hos. Slet ingen kritik. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	9 Venligheden og hjerteligheden på Regionshospitalet i Holstebro er helt unik!! Synd det ikke kan fortsætte her i byen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	15 Jeg går til kontrol hver sjette måned, men taler ikke med nogen udover de to, som jeg skal tale med. Men jeg har ikke noget at udsætte på afdelingen, når jeg har været der. Er der ventetid, bliver jeg informeret. Så alt i alt et dejligt sted at komme.	Uoplyst
	18 Ville gerne have vidst, at man var i fuld bedøvelse ved den efterfølgende [undersøgelse], da jeg tror, at man frygter at få slangen ned. [Kommunikation og information]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	10 Jeg blev kontaktet, da der var kommet et afbud, om jeg kunne komme inden for en time. Dejligt at se, at afbudstider faktisk bliver brugt. Og alt personale var SÅ søde og flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	5 Man bliver vartet op i hoved og røv :). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	1 Der var ikke aftalt tid til røntgenundersøgelse, selvom det tilsyneladende er en fast del af undersøgelsen. Det virkede lidt "hovsa-agtigt". [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	3 Alt forløb på en tilfredsstillende måde. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	15 Jeg fik oplyst ved min første kontakt med afdelingen, at jeg skulle forvente otte til ti ugers ventetid på forundersøgelse, hvis jeg var heldig. Det ville jeg ikke vente på, så jeg tog min sundhedsforsikring i brug. Der gik tre dage, så var jeg til undersøgelse og sendt til undersøgelse på Hjertemedicinsk Laboratorium i Herning. Så troede jeg alt kørte efter planen, men nej. Jeg modtog min kopi om lørdagen. Jeg begyndte at kontakte Herning [den efterfølgende uge], hvor der så var blevet faxet en forside, da posten var forsvundet på Herning Sygehus. Hvis jeg ikke selv havde taget hånd om mit eget behandlingsforløb, ved jeg ikke, om jeg var blevet glemt i systemet. Det er ikke betryggende, at der er breve, der kan være forlagt i postgangen på et sygehus.[] Jeg har kun godt at sige omkring mit møde med afdelingen. Det var en professionel undersøgelse, jeg var til. Det var også en god og fyldestgørende samtale om undersøgelsen efterfølgende, hvor der var mulighed for at komme med de spørgsmål vi havde. Der var tid til alle vores spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad




















4	Kunne godt lide, at enkelte personer fulgte en, til man var færdig. Det er meget betryggende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	De ambulante besøg har været helt ok. Men svar på de samlede undersøgelser ved en ambulans samtale kunne have været godt. Jeg føler ikke, jeg er færdigbehandlet. Kunne bare kontakte egen læge. Ikke godt nok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Læge NN mente måske, at jeg skulle have MR-scannet mit hjerte, men det skulle jeg tale med egen læge om. Han kunne ligeså godt have sendt mig i MR-scanneren, frem for jeg skulle til egen læge, og han skulle gøre det. Tiden går jo. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Bevar tjek af pacemaker.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit, Holstebro</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
15	Jeg oplevede en ro og venlighed af alle på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Man bliver altid godt og kompetent modtaget, når man kommer til kontrol. Dette gælder også på en anden afdeling og af afdelingens sekretær. (Jeg er kommet på afdelingen i [flere] år.) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Alle var venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	I mit tilfælde har jeg oplevet god tid til drøftelse af min sygdom og besvarelse af spørgsmål med relevant personale. Dette lønner sig for personale på sigt, da jeg tror at det vil give færre telefoniske henvendelser fra patienter efterfølgende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Jeg synes, det er en god og kompetent afdeling. Der er altid én, man kan tale med, hvis der er nogle spørgsmål, der skal besvares. Det gælder alle fra læge NN til sygeplejerske. Kontorpersonalet er også meget flinke og søde. Jeg har kun POSITIVT at sige om Hæmatologisk Afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Gælder IKKE for Hæmatologisk dagafsnit, Hospitalsenhed Vest, men for andet hospital. Der hænger det ikke altid sammen, og man må selv være "skarp" for ikke at køre tre gange i stedet for en gang.	I nogen grad
20	Det er vigtigt, at man har samme læge ved hvert besøg. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Jeg ville sætte stor pris på, hvis denne afdeling kunne blive i Holstebro. Jeg bønfalder dem, der bestemmer det.	Uoplyst
4	Jeg er meget fornøjet med behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Intet at bemærke, alt gik godt og som planlagt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Altid hjælpsom. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Altid imødekommende personale :-) [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
22	Ambulatoriet fungerer fint.	Uoplyst

	24	Utroligt VENLIGE. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	27	Det er meget godt at have to sygeplejersker som kontaktperson, og at det er dem, der tager sig af kontakt og behandling. Desuden er det godt med en "kontakt-læge", der kender mig. [Kontaktperson]	Uoplyst
	28	Nogen ventetid pga. lægemangel. []. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diagnostisk Enhed HEV</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	5	Skriftlig henvisning ville være at foretrække kontra telefonisk. [Kommunikation og information]	I høj grad
	9	Der bliver taget for lidt hensyn til patienter, der har svært ved at komme til hospitalet. Jeg har ikke kørekort, og offentlig transport har sjældent passeret. Så jeg har i flere tilfælde været nødt til at overnatte hos familie både før og efter besøg på ambulatoriet. Det er vigtigt, at et besøg rent faktisk gør en forskel. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	11	Var indlagt på Akut Ambulatorium. Ret syg, men blev udskrevet efter [få] timer. Meget utilfredsstillende. Efter [få] uger bliver han indlagt igen og kommer i behandling. Det kunne være sket med det samme! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
	10	Jeg følte mig helt igennem godt behandlet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Holstebro</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	3	Må ofte selv rykke for tid i ambulatoriet. Var f.eks. i ambulatoriet i [starten af] 2014. Skulle komme igen [senere på året], men der kom aldrig indkaldelse. Jeg rykkede og kom ind i [løbet af sommeren], og lige i dag er der kommet en tid [til sidst på året] - super! Der må kunne planlægges bedre. Engang fik man den næste ambulatorietid fra gang til gang. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	1	Nye blade i venteværelset. [Fysiske rammer]	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	1	Blev indlagt akut. Informationen fra akutmodtagelsen til den afdeling, hvor jeg samme dag skulle henvende mig, var ikke sket. Så derfor ventede jeg længe på en afdeling, for derefter at blive sendt rundt på flere afdelinger, inden jeg kom på den rigtige. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	4	Da min ledsager og jeg havde kørt langt var vi meget taknemmelig for smørrebrød og kaffe, som	Uoplyst












vi fik serveret.  
[Fysiske rammer]





## Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Det er svært at svare på, da jeg har haft gigt [i mange] år, altså er det kronisk, og jeg er på sygehuset [regelmæssigt].	I høj grad
 7	Jeg synes, det er meget svært at blive hørt omkring de ting, jeg føler ved sygdommen, som ikke passer ind i den "kasse", jeg er blevet puttet ind i. (Desværre kan man ikke bare skifte afdeling).	I meget høj grad
 12	Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg får hos jer.	I meget høj grad
 10	Jeg ved knap hvordan jeg bedst kan rose og takke for en enestående god, solid og tryk behandling, alt blev forklaret på en enkel forståelig måde, roligt og sikkert begge gange. Og det tog mine smerter i håndled og underarm. Stor tak til læge NN og en sød sygeplejerske. Hun hjalp mig på en venlig og god måde under lægens sommerferie. Tak.	Uoplyst
 11	Jeg blev ultralydsscannet denne gang. Sker meget sjældent, men her var der [Læge NN] med, så synes det var helt fint.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Det var udtagning af blodprøve.	I høj grad
 12	Jeg har ikke nogen kommentar.	I høj grad
 41	Jeg går til kontrol på Herning Sygehus efter en hjerteoperation.	I høj grad
 45	Godt tilfreds med den behandling, jeg fik på andet sygehus og Herning Sygehus.	I høj grad
 59	Spørgsmålene er ikke umiddelbart aktuelle for mig, men det korte af det lange er, at jeg føler mig godt behandlet! Det var læge NN, der kunne gennemskue min sygdom!	I høj grad
 81	Er dialysepatient.	I høj grad
 29	Jeg fik en god behandling. Jeg har fået taget blod- og urinprøver.	I meget høj grad
 33	Pacemakerkontrol.	I meget høj grad
 42	Kunne godt bruge mere kommunikation.	I meget høj grad
 51	Besøget gjaldt kun kontrolbesøg.	I meget høj grad
 56	Mit helbred kunne ikke forbedres, før jeg havde været på andet sygehus.	I meget høj grad
 57	Jeg er i behandling for kronisk sygdom, så helbredelse er ikke på tale. Det drejer sig om forbed-	I meget høj grad










	ret velbefindende. Og det er behandlingen med til at give mig.	grad
18	Beklager meget min mening, men, men forkert medicin både ved mig og min værelsesveninde/(ikke læst []). Personalet er pissesure og vil ikke lytte. Jeg er sgu glad for, at jeg overlevede [].	I nogen grad
73	Afventer videre undersøgelser på andet sygehus!	I ringe grad
39	Jeg har haft pacemaker [i mange år] og været til kontrol hvert år siden på Herning Sygehus.	Uoplyst
52	Venter på behandling.	Uoplyst
58	Jeg havde høj feber, så jeg husker ikke alt.	Uoplyst
66	Det var en kontrol af pacemaker. Ikke som sådan en behandling.	Uoplyst
67	Alt for mange læger, der [var svære at forstå]!	Uoplyst
68	[] Jeg har været indlagt og fået pacemaker [] og er blevet behandlet godt i alle retninger. Ingen lange ventetider, god information, [både] under og efter hele forløbet samt god forplejning. Det samme har været tilfældet under andre indlæggelser. Så hver dag synes som en foræring.	Uoplyst
72	Vi synes, det er SPILD af tid og penge med alle de spørgeskemaer, fordi man skal til en test efter tre og halvt års operation. Vi bliver altid godt behandlet på Holstebro Sygehus.	Uoplyst
78	Damen, der undersøgte mig, var rigtig sød. Tusind tak til hende :-).	Uoplyst
16	Jeg har blot fået foretaget måling af hjerterytmen, så det kan ikke ændre en helbredssituation.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Nyremedicinsk ambulatorium Holstebro</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
15	Disse spørgsmål kunne undgås, hvis det i starten af skemaet blev undersøgt om man kun var til kontrol eller andet.	I høj grad
23	Besøget var et kontrolbesøg. Konklusionen var, at "det så godt ud med de forskellige talværdier".	I høj grad
24	Dette besøg er et i en lang række besøg, der ALLE syntes relevante og af stor betydning for mit velvære.	I høj grad
1	Det er suverænt flot, at læge NN efter konsultationen sender mig en mail med relevant litteratur :-).	I meget høj grad
3	Der er i øvrigt nogle af spørgsmålene i spørgeskemaet, der ikke passer ret godt til min situation, da jeg ikke er syg og ikke kan regne med, at blive helbredt for min tilstand, når jeg kun har en nyre, der skal klare jobbet. Jeg er alligevel glad for, at der bliver foretaget kontroller for at holde øje med, at min nyrefunktion ikke bliver ringere. Ved spørgsmål nummer 34 i skemaet kan jeg ikke svare, at behandlingen har forbedret min helbredstilstand, men heller ikke slet ikke og det vil også være forkert, at svare, at det ikke er relevant for mig, så det må blive et kryds i felterne "I høj grad" og "Slet ikke", hvad det ikke kan lade sig gøre. Det vil også være forkert at svare "I nogen grad" og "Ved ikke".	I meget høj grad
5	Mit besøg i ambulatoriet var et kontrolbesøg, der blev ikke denne gang iværksat ny behandling, men ændret på behandlingen.	I nogen grad
17	Jeg var godt tilfreds med mit første besøg på sygehuset. Følte mig godt modtaget og forstået.	I ringe grad
22	Jeg har [sygdom i kroppens blodkar] og går til kontrol fire gange om året.	Ikke relevant for mig
11	Godt tilfreds.	Uoplyst

	27	Jeg får en rigtig god behandling. De gør, hvad de kan.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	4	Hvorfor kan ens egen læge ikke måle døgnblodtryk, for så vidt jeg ved, er der ikke noget til hinder for det. Jeg måtte rejse to dage med [dyr offentlig transport]. Føler mig til grin at blive køstet rundt på.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mave- tarm- og leversygdomme Ambulatorium Herning</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	3	Jeg har ikke haft nogen viden om sygdommen, og derfor heller ikke om de mulige behandlinger, som kun i ringe grad blev præsenteret af lægen.	I nogen grad
	11	Syntes, det er uinteressant med mine svar, da besøget max tog tre minutter og lidt ventetid!	I nogen grad
	2	Var bare inde for at få jern.	Uoplyst
	5	Det giver ro at vide, at man ikke fejler noget farligt, men der kunne ikke gøres noget medicinsk for mine lidelser, blot madforandring og egen studie!	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit 1 og 2</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	7	Mere om der var noget, der kunne gøres (udredning) ved problemet (årsagen).	I meget høj grad
	17	Jeg er glad for at komme der.	I meget høj grad
	6	Kan ikke blive bedre, da jeg er mere rask, end da jeg begyndte behandlingen/undersøgelsen.	Uoplyst
	8	Jeg er svært kronisk syg som følge af alvorlig [sygdom] over mange år. På lungemedicinsk afdeling følges jeg af Speciallæge NN, der har fulgt mig gennem en årrække, og af hvem jeg helt igennem har fået en særdeles fin behandling og støtte, og til hvem jeg altid kan tage telefonisk kontakt. Desværre kun på torsdage, [der er] den eneste dag i ugen han er tilknyttet Lungemedicinsk i Holstebro. At NN samtidig er et særdeles behageligt og tiltalende menneske, der trods stor travlhed, altid har den nødvendige tid såvel ved kontrol som ved telefonisk kontakt, når det er nødvendigt. [Det] sætter jeg og min kone meget stor pris på. Han er og har hele tiden været en stor støtte! At hans behagelige omgangstone smitter af på afdelingens personale og dermed omgangen med dem behøver jeg næppe at nævne!	Uoplyst
	11	Meget tilfreds.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>

	8	Jeg fik en enestående behandling.	I meget høj grad
	1	Da mit besøg kun omfattede forundersøgelse, er spørgsmål om behandlingens effekt ikke relevant for mig. Jeg blev varslet svar på undersøgelsen inden fire uger, men har endnu ikke hørt noget.	I nogen grad
	3	Alt er videresendt til [andet hospital].	I nogen grad
	16	Jeg fik konstateret at hjertet ikke fejlede noget. Det var jeg glad for, så mine gener skyldtes nok stress.	Uoplyst


**ID    Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit, Holstebro**

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

	14	I 2004 fik jeg konstateret lymfeknudekræft og har derfor i årene fået en del kemobehandlinger. Har også været indlagt med []. Er altid blevet modtaget med venlighed og omsorg.	I høj grad
	6	Alt er i den bedste orden. Jeg er meget tilfreds med mit forløb i den tid, jer er kommet på jeres afdeling. Virkelig meget stolt af jer alle sammen. Glædelig jul samt er godt nytår.	I meget høj grad
	10	Det er en medicinsk behandling, der på nuværende tidspunkt har været 2 ½ år.	I meget høj grad
	16	Besvaret ud fra anbefalet kemobehandling.	I meget høj grad
	17	Der var denne gang alene tale om kontrol/besked om resultatet af en PET-scanning. Derfor har temaspørgsmålene ingen relevans i dette tilfælde.	I meget høj grad
	8	Har haft CVID [i mange år] og kommer på Hæmatologisk Dagafsnit Holstebro [ofte].	I nogen grad
	1	Halvårlig kontrol i flere år. Ingen kommentarer!	Uoplyst
	3	Det er fantastiske sygeplejersker, der er på Hæmatologisk Dagafsnit. Meget venlige. Man føler sig meget TRYK i deres selskab. Jeg skylder dem stor tak.	Uoplyst
	18	Fik taget blodprøver, som alle var i orden. Tak for god service.	Uoplyst

**ID    Kommentarer - Diagnostisk Enhed HEV**

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

	6	Der var ikke noget at se efter den undersøgelse, men jeg ville gerne, om jeg havde fået undersøgt min ryg, men min alder gør nok, at man skal have det knap så fint!	Uoplyst
---	---	--	---------





