

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Ernæringsenheden HEV  
Ernæringsenheden  
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 .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 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	397
Besvarelser fra patienter:	184
Afsnittets svarprocent:	46%

### 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.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

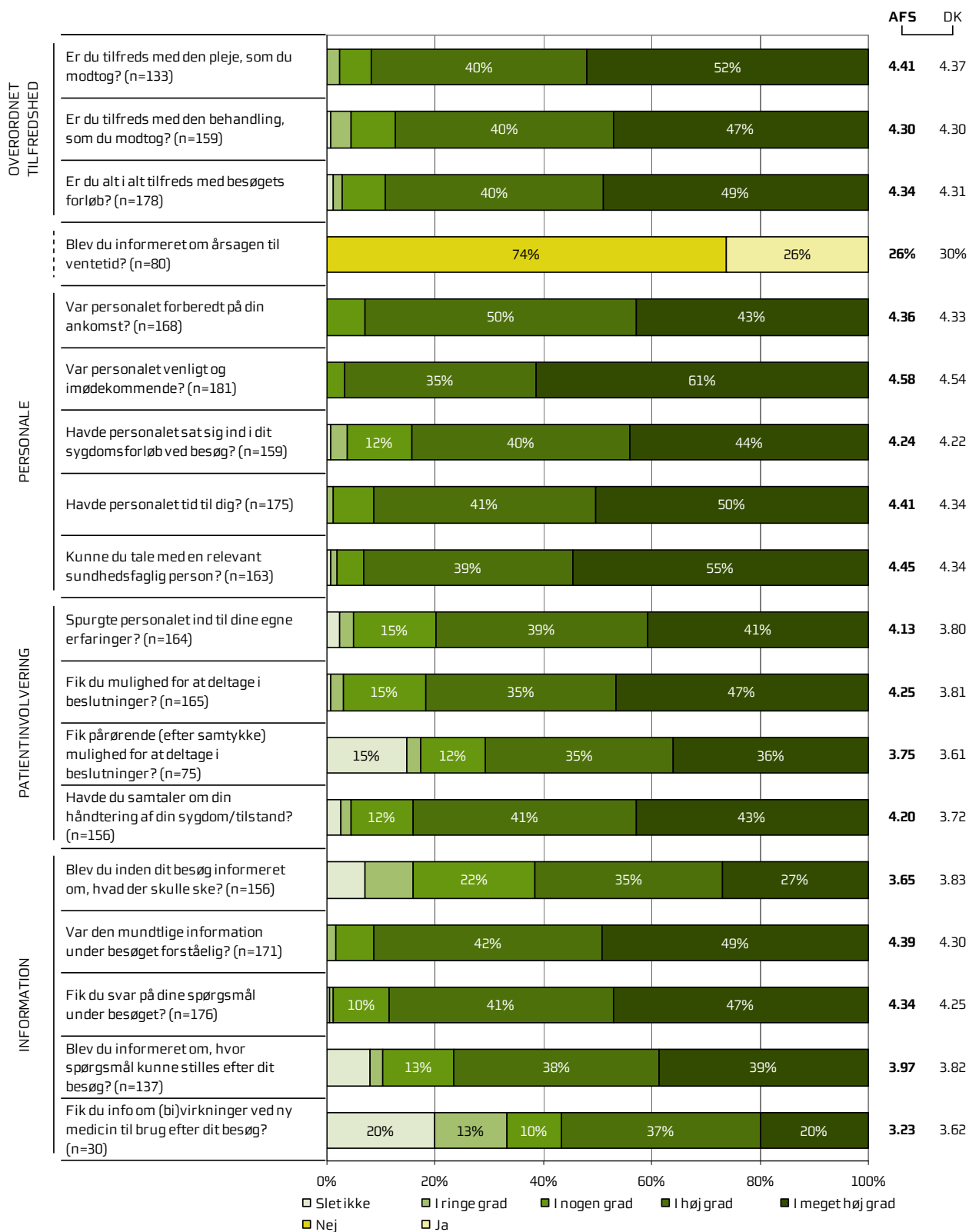
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

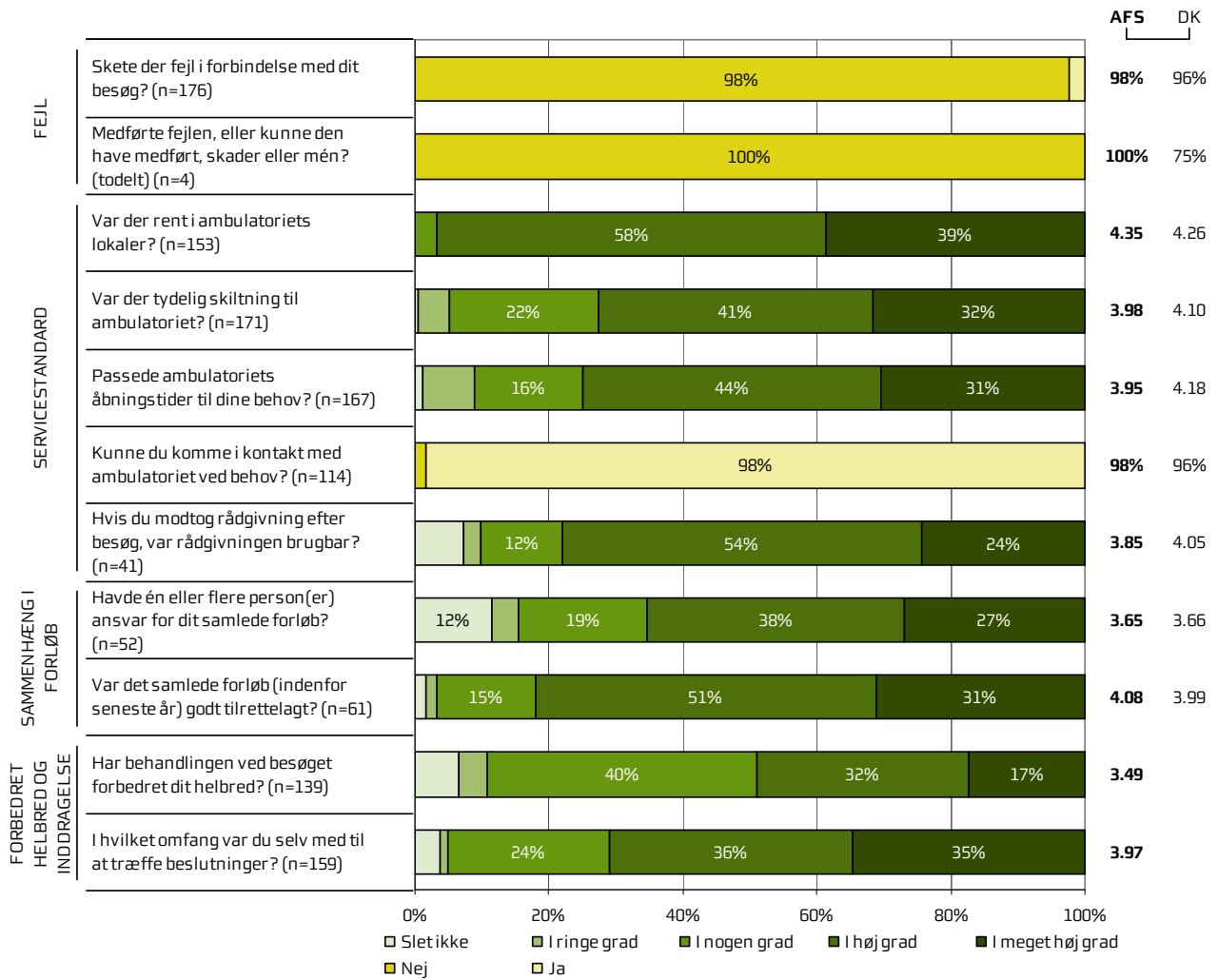
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

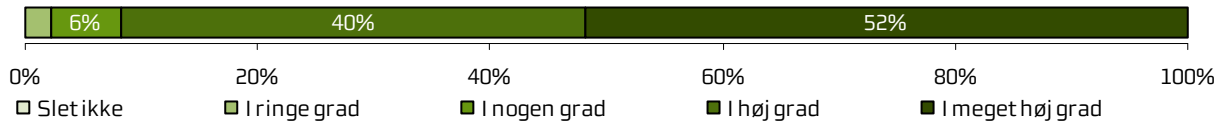
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

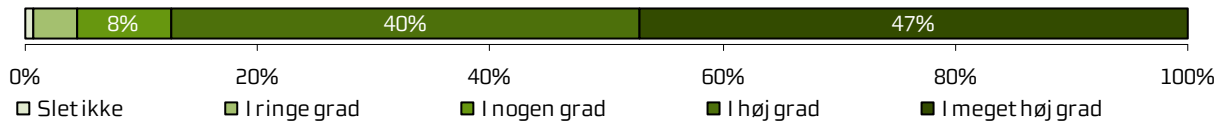
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

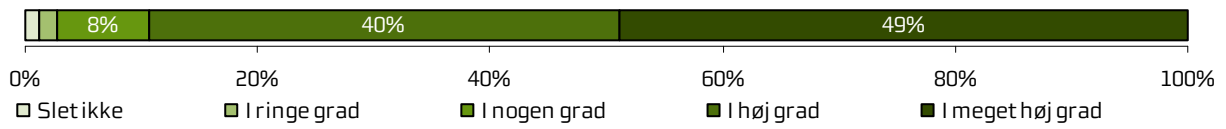
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=133)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=159)



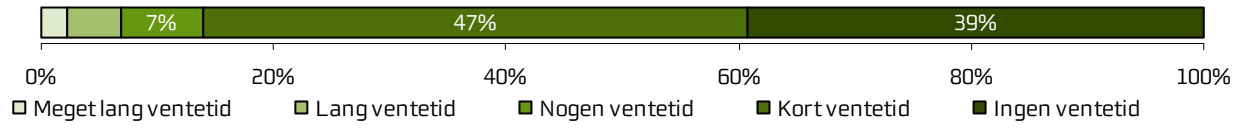
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=178)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,3		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,34		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=173)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=80)

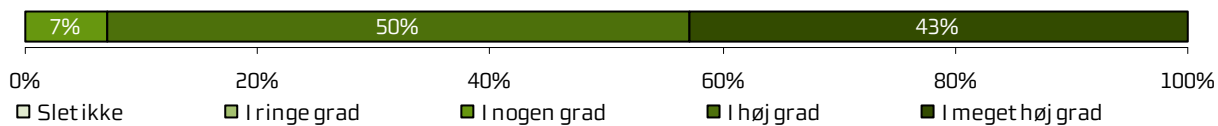




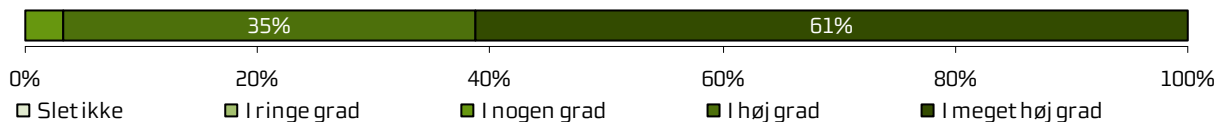
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,16		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		26 %	30 %	

## Personale

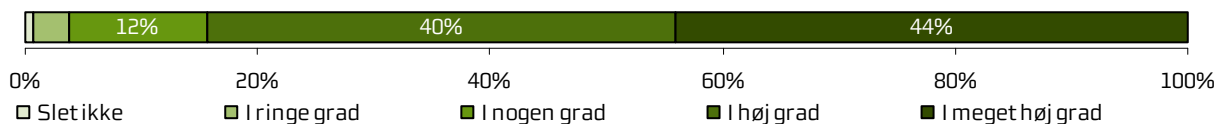
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=168)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=181)



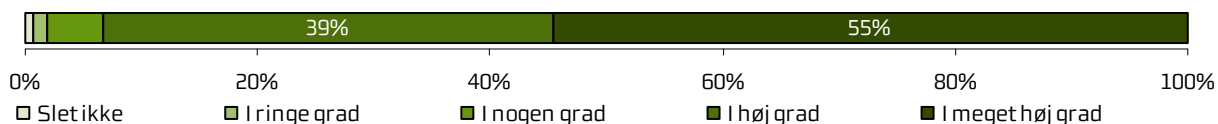
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=159)



Havde personalet tid til dig? (n=175)



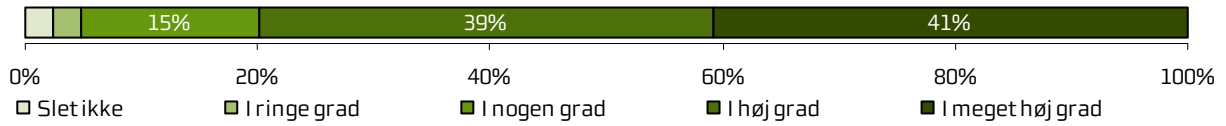
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=163)



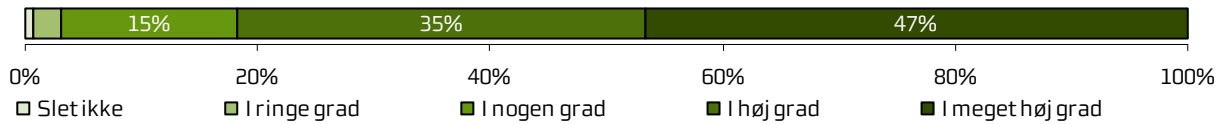
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,58		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,24		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,41		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,45		4,34	

## Patientinvolvering

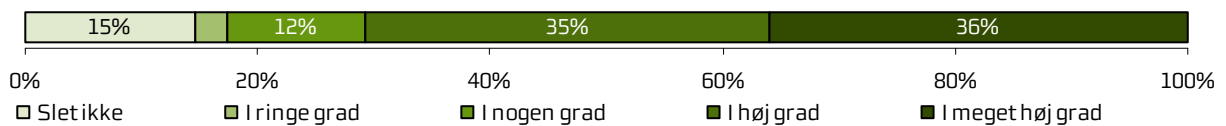
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=164)



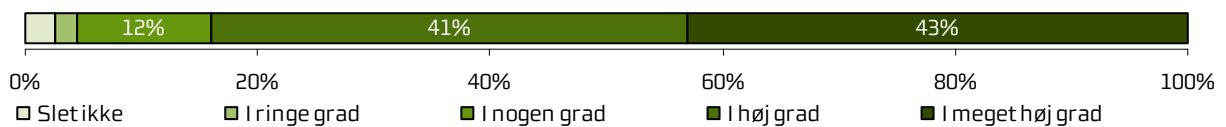
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=165)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=75)



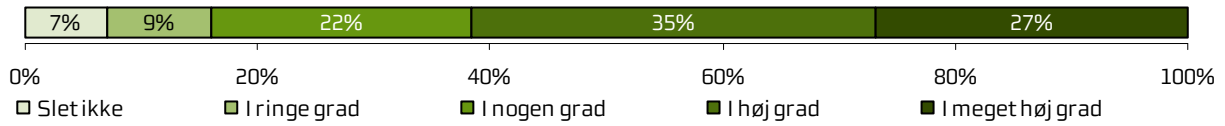
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=156)



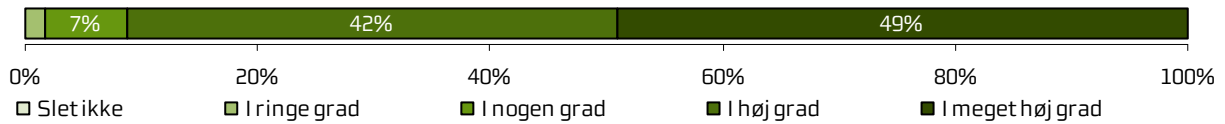
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,13		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,25		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,75		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,2		3,72	

## Information

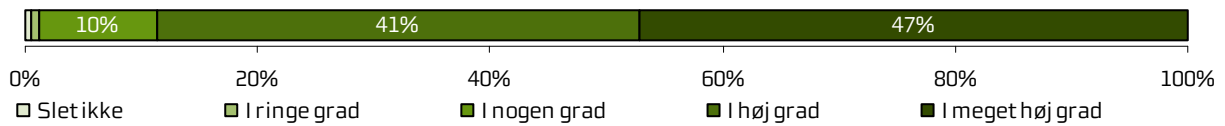
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=156)



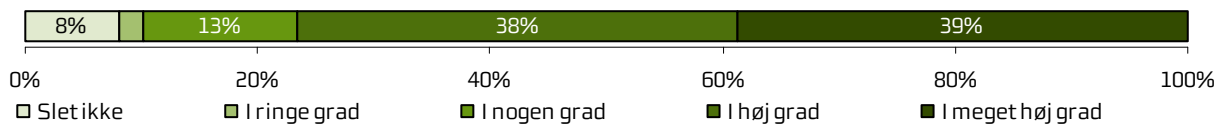
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=171)



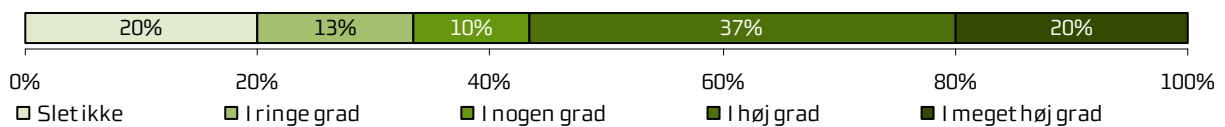
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=176)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=137)



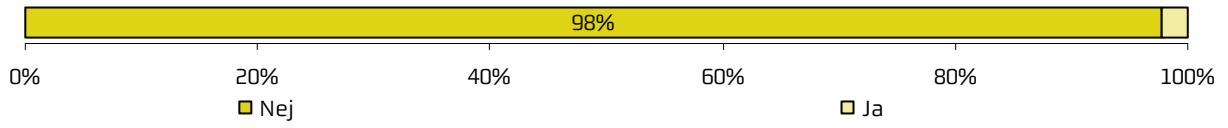
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=30)



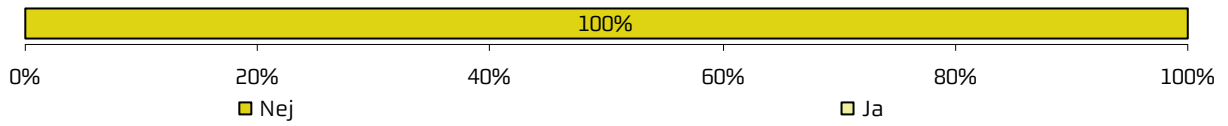
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,65		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,39		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,97		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,23		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=176)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)

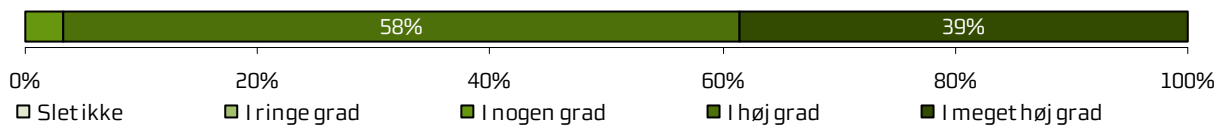




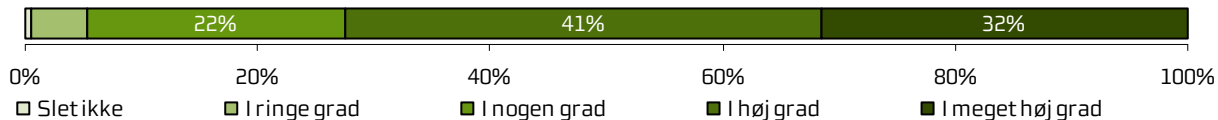
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

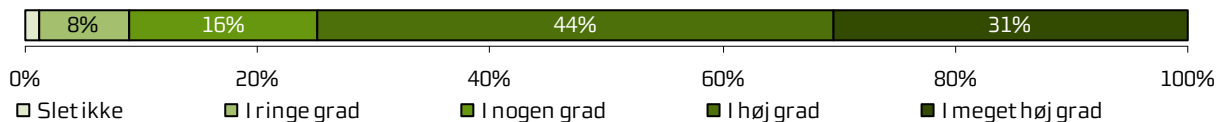
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=153)



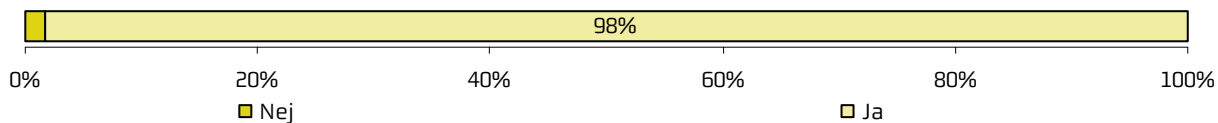
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=171)



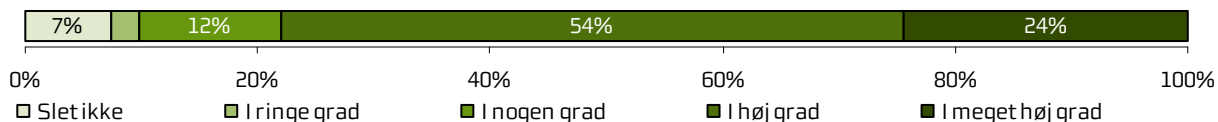
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=167)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=114)



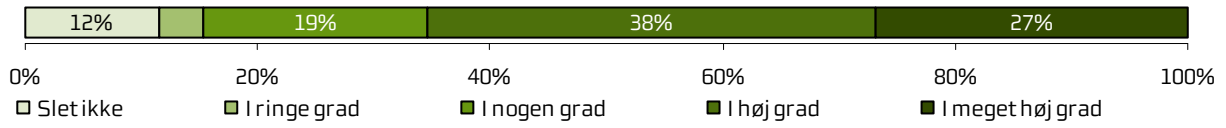
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=41)



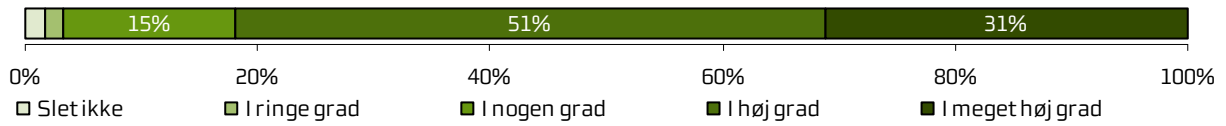
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,35		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,98		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,95		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,85		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=52)



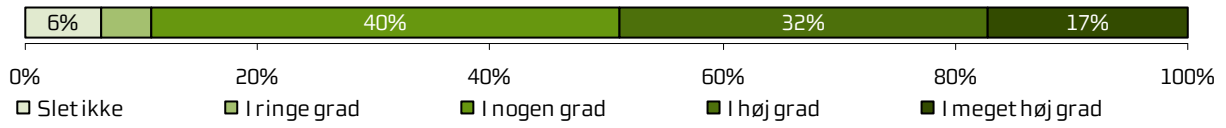
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=61)



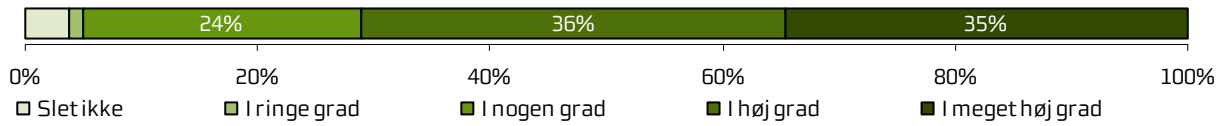
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,65		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,08		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=139)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=159)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,49			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,97			





## Bilag 1 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.

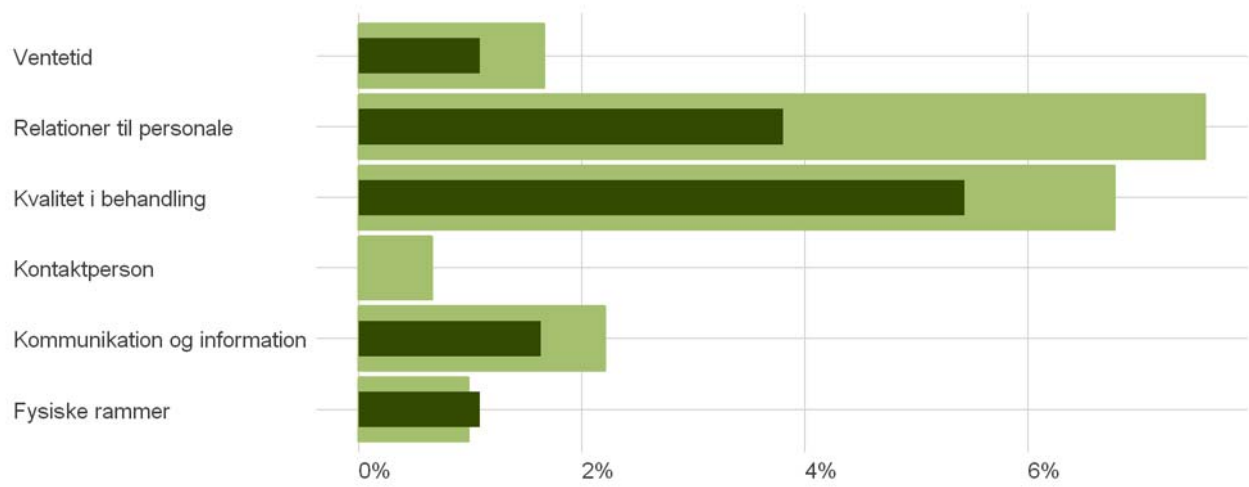
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.







## Ernæringsenheden HEV

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 31	Jeg kom ind før tid, så det var dejligt.	I høj grad
 34	Fungerede fint.	I høj grad
 35	Bliver altid mødt med et smil.	I høj grad
 41	God modtagelse.	I høj grad
 42	Jeg fik en imødekommende modtagelse.	I høj grad
 2	Jeg var bare til vejning. De er altid søde og imødekommende, alle de gange jeg er kommet der. God vejledning og så videre. Ventetiden er intet problem. Kun mellem to til tre minutters ventetid og det er bare okay.	I meget høj grad
 19	En meget smal gang, især når man er kørestolsbruger. Køreskemaer hænger for højt oppe.	I meget høj grad
 20	Dejlig modtagelse med smilende mennesker.	I meget høj grad
 24	Yderst kompetent personale og venlig vejledning.	I meget høj grad
 29	Det var aftalt tid, så jeg formoder, at personalet var forberedt på min ankomst.	I meget høj grad
 36	Ventetiden er jo pga. patienter.	I meget høj grad
 27	Af uforklarlige årsager var min aftale blevet ændret, så jeg ikke skulle ind til den samme diætist, som ved mit foregående besøg, hvilket skabte en del forvirring. Men når det så er sagt, så var jeg faktisk meget positiv over den behandling, jeg fik fra den nye diætist, og valgte selv at lave efterfølgende aftale med ham igen.	I nogen grad
 5	Det var normal ventetid, og der var ikke behov for at vide årsagen.	Ikke relevant for mig
 28	Pga. travlhed, kort ventetid.	Ikke relevant for mig
 9	Rigtig god idé med kaffe og frugt. Så gør det ikke noget at vente lidt :-).	Ved ikke
 18	Kunne informere om ventetid ved ankomst i stedet for lige inden konsultationen.	Ved ikke
 32	Jeg tjekkede ind med kortet, der var ingen kontakt til personalet. Det ville nok være rart den første gang. Ventetiden var så kort, at jeg ikke følte nødvendighed for forklaring. Kan ikke huske, om der blev sagt noget.	Ved ikke







## Ernæringsenheden HEV

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 43	Har endnu ikke modtaget oplysninger vedrørende undersøgelse.	I høj grad
 16	Synes det er svært at svare på spørgsmålene omkring personalet, da man kører sit sygesikringsbevis igennem, og du snakker ikke med nogle, før du bliver kaldt ind.	I meget høj grad
 29	Manglede information om, at min sædvanlige diætist var fraværende, så jeg selv kunne beslutte, om jeg ville til mødet eller vente til en ny aftale.	I meget høj grad
 39	De er desværre lidt meget rodede og skriver ofte ting i journalen, der slet ikke passer. Dette har jeg ikke oplevet på andre sygehuse.	Ikke relevant for mig

## Ernæringsenheden HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 11	Min samlever var ikke tilmeldt, og personalet vidste ingenting.	Ja
 27	Jeg var blevet flyttet til en anden behandler, end den jeg havde lavet aftale med. Men efter besøget kan jeg kun sige, at det var en god ting, at det skete.	Ja
 39	Forkerte notater i journal, igen. De burde spørge, hvis de er i tvivl. (I stedet for at fortælle historier, der slet ikke passer.)	Ja
 7	Nej.	Uoplyst
 20	Nej.	Uoplyst
 35	Nej.	Uoplyst

## Ernæringsenheden HEV












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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
15	Kvalificeret og forståelig information :-). [Kommunikation og information]	I høj grad
5	NN er en fantastisk diætist, som virkelig får en til at føle sig godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Utroligt godt samarbejde mellem to ambulatorier. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Alt i alt godt tilfreds. Fik en venlig og fagligt god orientering. Har haft sygdommen i [mange år], [så er selv] godt inde i forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	Der var lang ventetid på første undersøgelse på sygehuset i Herning med hensyn til udredning af mavesmerter, men fik et afbud. Herefter diætist. [Ventetid]	I nogen grad
1	Det var en fin [dag] med en times information, derefter to timers praktik i gruppen. God instruktionsøvelse. Evaluering blev foretaget direkte efter kurset. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	De fik en til at føle sig som alle de andre, de så en som lige :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Flere kogeøger til udlån til næste besøg. [Fysiske rammer]	Uoplyst
6	Altid venligt personale ved henvendelse i informationen. Diætisten meget seriøs og omsorgsfuld. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Aftenåbent. Koster en halv feriedag, jo :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Det var en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Hjælp med kørselsdækning.	Uoplyst
14	Det var dejligt at føle, at der var masser af tid til at snakke min sag igennem, og den omhyggelighed der blev udvist. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	[To timers] telefontid er alt for lidt, og [flere] ugers ventetid på svar, er ALT for lang tid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
18	Sætte sig bedre ind i sygdom og kostens betydningen for denne, frem for at afvise betydningen af kosten, når dette er fagligt dokumenteret. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
22	Jeg har behov for noget mere hjælp, end jeg fik, og brug for, at nogen tjekker op på mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

- |   |   |         |
|---|---|---------|
| ✎ | 24 Det var let at få fat i dem via telefonen og få flyttet en aftale.<br>[Kommunikation og information]   | Uoplyst |
| ✎ | 25 Jeg er i opstart, og skal møde op igen [til vinter].   | Uoplyst |
| ✎ | 32 Hun tog sig god tid og var meget positiv, engageret og opmuntrende!<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
| ✎ | 33 Sætte sig mere ind i den enkeltes problem og lytte til, hvad hun siger.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
| ✎ | 35 Det har været en utrolig god oplevelse at være i behandling hos diætisterne i Holstebro.<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst |
| ✎ | 37 Jeg var på diabetesskole. Det var suverænt godt, at der var en erfaren diabetespatient tilknyttet undervisningen.  | Uoplyst |
| ✎ | 38 Rigtig dejligt, at der var legetøj, så NN kunne lege, mens jeg talte med diætisten. Det gav ro. Godt med billeder af frugt og grønt, så han kunne vælge dem, han kan lide, når han ikke er så god til at tale endnu.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 39 Jeg har oplevet fejlhistorier i journalen (med hensyn til den kost og drikkevarer, jeg indtog). Og videre vedrørende motion. Væsentligt i min sag!<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst |

## Ernæringsenheden HEV

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 26	Jeg fik ingen behandlinger, kun vejledninger i Ernæringsenheden.	I høj grad
 41	Er ikke færdig endnu.	I høj grad
 42	I forbindelse med min henvisning, der var foranlediget af en indlæggelse kort forinden, hvor der var mistanke om hjerneblødning (der var ingen blødning) talte diætisten og jeg om kolesterol og meget andet. Herunder fortalte jeg hende, at jeg [] havde døjet meget med min mave, og at jeg derfor med nogle års mellemrum var undersøgt bl.a. ved endoskopi af tyktarm osv. Altid blev der sagt IRRITABEL TYKTARM. Jeg havde altid åndet lettet op, det var jo ikke livstruende. MEN ALDRIG HAR NOGEN TILBUDT DET, DER SÅ SMUKT BLIVER KALDT EN UDREDNING. Diætisten tilbød mig at hjælpe med diæten FODMAP, hvilket jeg i første omgang afviste, idet jeg havde kendskab til diæten og anså den for meget besværlig. Siden besøget hos diætisten, har jeg periodisk haft det rigtig træls igen, og derfor gik jeg [] i gang med FODMAP diæten. Jeg føler, at den næsten omgående har hjulpet mig, så jeg ser meget frem til igen at møde hos diætisten. Jeg har tid hos hende igen først i det nye år. SÅ diætisten var medvirkende til, at jeg er kommet i gang med FODMAP. Hvis jeg skal kritisere noget i vores ellers fantastiske sygehusvæsen er det, at man ikke har holdt fast i mig og sagt til mig, at jeg skulle udredes. []. Efter hver undersøgelse af tarmen (med [flere] års mellemrum, siden jeg var ung til nu []) var jeg lettet over, at der ikke var noget alvorligt i vejen. Jeg har så derefter accepteret, at jeg skulle "på lokum" [mange] gange om dagen. []. Undskyld min lange historie, men måske den kan medvirke til at forstå, at ikke alle "patienter" er vedholdende med at få "opklaret" det problem, der plager dem, og at langt fra alle løber for meget til læge. Tror alt for mange (som jeg) går for lidt til læge.	I høj grad
 30	Fin information og vejledning af diætisten.	I nogen grad
 28	Alt fungerer perfekt ved diætisten.	Ikke relevant for mig
 4	Kalorietal ved første besøg.	Uoplyst
 14	Jeg har svaret "Ved ikke" til de to første spørgsmål, fordi det kun er blodprøver, som ikke er taget endnu, som vil vise om min helbredstilstand er forbedret.	Uoplyst
 21	Lægen har en formodning om, at det har været et farvestof i de p-piller, jeg fik i sin tid. Pga. opstart af "gamle" p-piller er udslettet stort set forsvundet. []	Uoplyst
 23	Var vores første besøg i ernæringsenheden og forventer ikke at se et omgående resultat. Men forventer et synligt resultat på sigt. Men [jeg] føler, vi som familie har fået den rigtige rådgivning, som er tilpasset os. Så vi alle kan komme i den samme sunde livsstilsretning.	Uoplyst
 32	Da det var første rådgivning omkring ernæring (kolesterol), tager det jo tid, inden det bliver bedre efter besøget.	Uoplyst
 40	Jeg forventede at tabe noget mere end [nogle] kilo på et år.	Uoplyst







