

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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

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

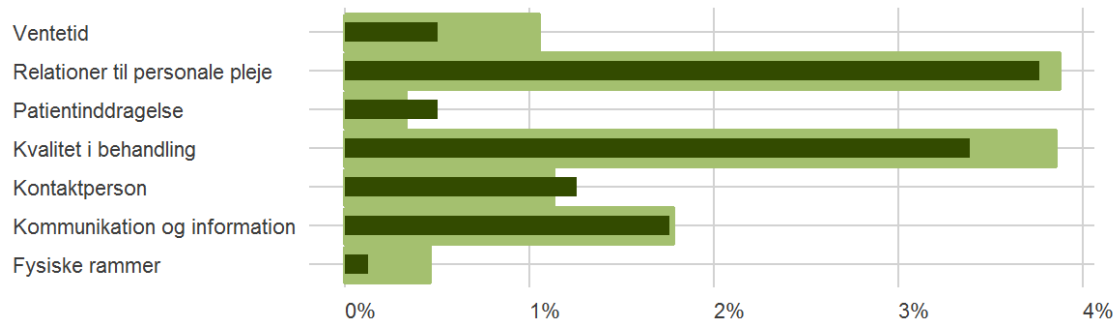
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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

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

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

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



Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
35	Godt.	I nogen grad
20	Ros fra mig for kompetent, venlig og afslappet atmosfære. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
100	Personalet var søde, venlig og forklarende i forhold til, hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
145	De udviste ro og tid. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
84	Det virker fint, og jeg er rigtig godt tilfreds. Jeg føler at "jeg er noget særligt", når jeg frekventerer afdelingen.	I meget høj grad
93	De gjorde alt godt. Information. Smil. Tilstedeværelse. Dygtige. Alt godt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
102	Jeg synes at personalet virker meget kompetent, både fagligt og til at "snakke" med. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
127	Jeg er mere end fuldt tilfreds med den behandling, som jeg fik.	Uoplyst
139	De var bare utrolig søde, og fik mig til at slappe af og føle mig okay. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

Klinik for Lindrende Behandling Silkeborg, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

122 Åbningstiden er begrænset.

Uoplyst

Fysiske rammer,

**Klinik for Udredning af Alvorlig Sygdom, Diagnostisk Center, Hospitals-
enhed Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af ind- læggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
28 Det kan ikke gøres bedre. Man følte at man var den eneste pati- ent på hele sygehuset, samtale med personalet foregik stille og roligt og hver ting blev belyst grundig. Fantastisk personale. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	Uoplyst
72 Nej, fik fin behandling.	Uoplyst

Lunge-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
5 Jeg er i kontakt med flere læger og sygeplejersker, da jeg har flere lidelser som hver i sær ligger i hver sin afdeling. Det kunne være rigtig godt, hvis der var en "øverste" læge der koordinerede medicin og øvrigt, da hvert speciale forsøger at give optimal behandling, men giver samtidig "køb" på de andre lidelsers behandling. Eksempelvis gives der [præparat] som kan give leverpåvirkning. Noget af hjertemedicinen påvirker diabetesbehandlingen osv. fx. diabetesmedicin [præparat] har god effekt for hjertepatienter m.v. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
88 Der har de fleste gange været forskellige læger, men næsten hver gang været de samme sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

Endokrinologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
64	Bedre kontinuitet med hensyn til det faglige personale man møder. Kontaktperson,	I nogen grad
106	Jeg vil dog tilføje at lægen, jeg talte med [], var mere kompetent end lægen ved tidligere konsultation.	Ikke relevant for mig
52	Har fået en venlig og absolut kompetent behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
133	Ambulatoriet tog initiativ til yderligere undersøgelse, som ikke havde noget med den egentlige årsag til mit besøg. Det var en god oplevelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
67	En god behandling.	I meget høj grad
22	Det hele var ok.	I meget høj grad
107	Jeg syntes, at det var fint.	Uoplyst
30	Tag udfordringen op og brug de metoder, som måske ville virke. Men de bliver ikke brugt årsag ukendt. Måske har de opgivet for år tilbage. Lægen var også kun interesseret i, hvordan hun kunne afslutte mig. Efter jeg er blevet smidt ud af behandlingen, så begynder der at tegne sig et samlet billede af, at det længe har været formålet mere end at finde løsninger. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
24	Jeg glæder mig altid til, at skulle til samtale, da jeg synes, at jeg får meget god sparring og viden ved hvert besøg. Jeg føler mig set og forstået. Det er okay at have en øv-dag. Jeg går derfra med godt mod. Dog kan jeg se mest mening med at se sygeplejersken ca. fire gange årligt. Hvert andet år skal jeg se en læge, men jeg synes desværre ofte, at det er spild af både min og hans tid, da det bare bliver en kort snak om BPL, BT som slet ikke giver samme udbytte i forhold til behandling som samtale med SPL :) Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
17	Undlade sms'er.	Uoplyst

- | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 42 | Silkeborg Sygehus er et trygt sted at komme. Der er plads til at tale med en læge eller en sygeplejerske. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 63 | Hold øje med telefonen i telefontiden, om den virker. Jeg brugte en []dag ca. en time og 45 minutter inden vi ringede med en anden telefon til en linje og kom i gennem (den meldte optaget)! Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 65 | Der er altid venlighed, imødekommenhed og godt humør. Alt i alt et rart sted at komme. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |

SDU Lungeklinikken, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
82 God koordination af eventuelle forundersøgelser (MR/lungefunktion) med kontrol i ambulatoriet. Let at ændre tiderne via eBoks. Selve konsultationen i top inklusiv informationsniveau og dialog. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
32 Jeg har været meget tilfreds, de gange jeg har været derude.	I høj grad
10 Meget venligt og høfligt personale. Meget klar og let forståelig forklaring fra overlægen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

Diætist, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
62	Altid glad for at møde op til kontrol, da der hele tiden er styr på det hele fra personalets side. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
40	Jeg er meget taknemmelig for diætisten. Hun gør et fantastisk stykke arbejde for mig!	I meget høj grad

Nyre-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
124	Jeg kunne godt tænke mig, at det var den samme læge, man blev behandlet af hver gang. Kontaktperson,	I nogen grad
47	Fint.	I høj grad

Reumatologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
56	Det er meget frustrerende, at det er forskelligt personale hver gang. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	Slet ikke
111	De gør det rigtig godt på ambulatoriet. Men man mærker selvfølgelig at der måske er lidt for kort tid til at sætte sig ind i patientens journal. Det er fair nok, hvis det er en akuttid og det var mit seneste besøg, men er det et regulært kontrolbesøg, kunne man ønske at lægen (den samme hver gang) var lidt bedre inde i behandlingsforløbet. Så havde man måske opdaget, at jeg havde været undermedicineret et godt stykke tid. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I høj grad
113	Overholde aftaler. Være til at komme i kontakt med pr. telefon. Det tog [flere] dage og ingen ringede tilbage på anmodningen om dette pr. telefonsvarer. Kommunikation og information,	I nogen grad
129	Jeg er tilfreds.	Uoplyst
103	Jeg kommer regelmæssigt i ambulatoriet og får altid en super god behandling :-).	I høj grad
25	Ingen kommentar.	Uoplyst
81	Tak.	I høj grad
27	Har kun positive oplevelser, får altid hjælp, også selvom man tager forkert af datoen og møder op dagen før aftalt. Dejligt ikke at komme forgæves. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
140	Vekslingen mellem sygeplejerske og læger er rigtig god. Det er ofte nemmere at tale med sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18	Venligt og kompetent personale, men en vis lægemangel. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
60	Kunne godt ønske, at det er en læge [man bedre kunne forstå] som ved sidste besøg. Det var nemt at forstå og forholde sig til. Synes jeg har oplevet sprogbarriere flere gange. Kommunikation og information,	I høj grad
50	Ambulatoriet var meget konstruktiv i forhold til min mulighed, for at afhente medicin i "kanten" af arbejdstiden. Altid venligt personale.	I høj grad

	Relationer til personale/Pleje,	
45	Jeg kunne godt tænke mig at få en gennemgående læge tilknyttet. Der har været flere forskellige, og de har ikke de samme idéer og meninger. Kontaktperson,	I nogen grad
16	Der er meget lang ventetid på at komme igennem til en sygeplejerske, hvis man skal følge op på svar eller har spørgsmål. Det var ikke styr på noget ift. alle de prøver jeg skulle have taget, lige fra røntgen til blodprøver. Om det skyldes at jeg skulle have taget dem på andet hospital ved jeg ikke, men det var ikke ok. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
11	Jeg var træt af at jeg mødte en mig ubekendt læge i stedet for den sædvanlige. Ligesom jeg fik indtryk af at jeg ikke engang kunne regne med, at møde den samme læge ved min næste kontrol. Det skaber en vis utryghed. Kontaktperson,	I høj grad
43	Jeg er træt af spørgeskemaer!	Uoplyst
118	Jeg har været meget tilfreds, især de korte ventetider. Ventetid,	Uoplyst
101	Ny læge/sygeplejerske hver gang	I meget høj grad
108	Personalet er altid smilende og i godt humør. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
120	Jeg har oplevet, på trods af en skriftlig indkaldelse, at der ikke var afsat tid til mit besøg, da jeg ankom. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
95	Det ville være bedre, hvis det var den samme læge, som man kom ind til hver gang. Nu ser jeg sjældent den samme læge. Kontaktperson,	I høj grad
12	Det vil være bedre, hvis det er den SAMME PERSON HVER GANG. Kontaktperson,	I høj grad
66	Bemandingen af patienttelefonen er en tragedie. Mindst to af de sygeplejersker, der skulle hjælpe, burde ikke slippes løs uden opsyn. Begge gange fik jeg besked om, at det ikke var nødvendigt, at jeg talte med en læge. Grundet på to uger gammel blodprøve mente denne ikke, at det var på plads med lægekontakt. I samme åndedrag, som jeg fik at vide at ændring af dosering var en lægeafgørelse, men ingen grund til dette. Blev ændret ti dage senere, da det rutinemæssige opkald pr. telefon kom. IKKE GODT. Hun er væk nu. Seks måneder senere var jeg til kontrol på afdelingen og fik at vide, at der ca. 14 dage efter ophør med [medicin] skulle foretages en test for at afgøre om jeg selv producerer kortison nok. Da de 14 var gået uden, at jeg havde hørt noget, ringede jeg for at høre, hvad der skete. Notatet var ikke skrevet rent, så INTET var planlagt. Jeg kunne få en tid syv uger efter tabletophør, da den sygeplejerske, der foretog disse prøver ikke var der før. En behjertet sygeplejerske fik	Uoplyst

dog skaffet en udvej, så der var to ugers forsinkelse. Konklusion: 99 procent af personale og behandling er fremragende, men så sker der to gange noget, der fik mig til at sidde tilbage med en fornemmelse af, at der skal være snestorm i helvede, før jeg beder om hjælp igen! Det er ikke i orden, at når jeg beder om at tale med en læge, så mere end en gang bliver affærdiget med, at det ikke er noget jeg kan afgøre. Jeg har ringet fire gange og to gange ikke fået en pæn behandling. Ikke godt nok. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 119 | Godt. | I meget høj grad |
| 91 | Jeg har bedt om at få en fast reumatolog siden [sommeren]. Der er ikke blevet taget initiativ til dette. Da jeg var til akut tid i [efteråret] bad jeg den pågældende læge om at undersøge, hvorfor jeg ikke var blevet tilbudt fast læge, og om han evt. kunne gøre noget. Han tildelte mig straks en fast læge. Jeg forstår ikke, hvorfor ambulatoriet ikke handler på min forespørgsel tilbage i [sommeren], at jeg selv skal spørge læge ved besøg om hvorfor der ikke sker noget. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 38 | Alt i alt er jeg super godt tilfreds med behandlingen. Tak for super behandling af jer. | Uoplyst |
| 48 | Da jeg første gang blev indlagt for en svær leddegigt, var det en meget dårlig oplevelse. Jeg blev sendt fra den ene afdeling til den anden og ingen tog handling. En stor tak til en læge der endelig tog handling, og gav mig en del indsprøjtninger. Hvis ikke var jeg bare blevet sendt hjem uden behandling. Alle besøg hos jer efterfølgende har været gode oplevelser. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 68 | Jeg ville gerne have vidst, at der var noget, der hed håndkirurgi. De var bedre til at undgå nerveskader i min finger. Den mulighed fik jeg ikke ved første operation. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 98 | Åbningstiderne for telefonbetjeningen er vanskeligt at indpasse i et job, specielt pga. de lange ventetider når man ringer. Kommunikation og information, | Uoplyst |

Klinik for Ældresygdomme, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
94 Tilfredsstillende.	I meget høj grad
76 Det kunne være godt, hvis der blev holdt øje med ens sygdomsforløb fremover. Kvalitet i behandling,	Ved ikke

Fleksibel Hjerteklinik RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
34 Undersøgelsen var en monitorering iværksat af egen læge. Jeg havde fået konstateret for lavt stofskifte, og egen læge ville ikke starte behandling før der forelå svar på [undersøgelsen]. Ved undersøgelsen fik jeg at vide, at der ville komme svar i løbet af et par uger, men efter knap tre uger ringer jeg til ambulatoriet. Her taler jeg med en meget lidt forstående og let arrogant (sorry) sekretær. Nu venter og håber jeg så bare på, at svaret snart kommer. Jeg kan sagtens forstå, at ting af forskellige årsager kan blive forsinkede, men havde I bare sagt at det var en mulighed som periodevis indtræf, ville jeg bedre have kunnet acceptere det, men når det eneste man går og venter på er at komme i behandling, bliver ens tålmodighed mindre. Og så havde en venlig og forstående sekretær kunnet gøre en verden til forskel. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
69 Jeg har absolut et godt indtryk både for undersøgelse og personale.	I meget høj grad
132 Føler det meget betryggende med denne årlige kontrol. Er i yderst kompetente hænder, og jeg ville være meget ulykkelig, hvis denne funktion i Silkeborg blev flyttet til en anden by. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

Klinik for Blodfortynding RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
33	Er meget tryk med afdelingen.	I høj grad
123	Venlige, forstående og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
74	Bedre information her end hos [en anden] læge. Kommunikation og information,	Uoplyst
79	Jeg har haft svært ved at få kontakt til en læge. De mange bivirkninger har plaget mig meget. Jeg lider meget af de bivirkninger. Det er ikke ok med så meget medicin, og at lægen ikke kan råbes op, når jeg beder om at seponerer noget af medicinen. Lægen siger jo, at jeg ikke fejler noget. Hvorfor skal jeg indtage så meget medicin? De bør tydeligt fortælle, hvad de vil samarbejde med mig om, og hvad min egen læge skal ind over. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
85	Jeg synes at ambulatoriets personale/sygeplejersker er yderst kompetente, venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad

Klinik for Hjerteflimmer RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
57 Lidt mere skriftlig vejledning om næste besøg. Selvom man har fået det at vide mundtligt, kan der godt smutte et par informationer, når der f.eks. er tre måneder til næste seance. Kommunikation og information,	I meget høj grad
23 Fint forløb.	I meget høj grad

Medicinsk Opfølgningsklinik, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

13 Generelt er jeg godt tilfreds med de enkelte steder jeg har været under mit [længerevarende] sygdomsforløb. Men der gik desværre lang tid fra symptomstart til effektiv behandling, ca. en måned. Ventetid,

I ringe grad

Hjerteklinikken SDU RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
54	Jeg var visiteret til to besøg på andet hospital med henholdsvis godt to måneder og ca. seks måneders varsel. Efter eget ønske [blev jeg] flyttet til Silkeborg, der slog de to møder sammen. Kunne ordne dem begge inden for 48 timer. Det er klasse. Stor tak til NN og NN. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
8	Der var et godt flow i forløbet. Ikke så lang ventetid mellem hver del af undersøgelsen. Jeg havde fået at vide, at jeg skulle sætte hele dagen af og tage en madpakke med, men var færdig allerede til middag (jeg var også rask). Ventetid,	Uoplyst
137	Jeg har ikke andre steder oplevet, en så høj grad af information mens undersøgelser er udført. Det virkede beroligende og tillidsfremmende. Et utroligt kompetent personale med en ualmindelig positiv omgangsform. Både i forhold til patienter og hinanden. Kulturen på denne arbejdsplads kan kun fremme det faglige niveau og gøre effektiviteten menneskelig. Alverdens roser! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Klinik for Hjertesvigt RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
21	God behandling hele vejen igennem.	I høj grad
121	Meget venlige og imødekommende og tid til at høre på en. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Kirurgisk Skopiafsnit, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

73 Så får i den lige igen. Vidste jo ikke at dette felt kom, da jeg startede testen. I får en historie i stedet for :-). Havde hørt historier fra flere om hvor slemt det ville føles, og hvordan man ville have det bagefter kikkertundersøgelse, men NN og NN var så nærværende og sikre, at det følte, som det nok skulle gå. Det tog vel ca. 20 minutter, og vi lavede lidt sjov undervejs :-). Så var jeg klar til svampetur i skoven med mine ventende venner (der på forhånd havde sagt: "ja ja. Du bliver klogere, smerter og prutter"), men de måtte bøje sig, for jeg havde ingen gener what so ever. Så jeg skrev faktisk en mail til en af bosserne, at han skulle huske at hilse NN og NN for deres fine og betryggende behandling af mig :-) (og det på trods af, at jeg sidste gang vågnede op midt under en fuld narkose operation på samme sygehus, men de må have fejlbedømt mig jo). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

Uoplyst

44 En god og venlig tiltale med svar på mine spørgsmål. En meget venlig omgangsform og åbenhed omkring et specielt ønske fra min side vedrørende bedøvelsen inden undersøgelsen. Af erfaring ved jeg, at mine årer ruller så meget på håndryggen, at det kun ender i adskillige forgæves forsøg. Her lyttede man til, hvad jeg havde at sige, og brugte uden diskussion mit albueled. Og alt forløb tilfredsstillende for alle parter, specielt mig, patienten. Tak for det, dejligt ikke at skulle slås for et specielt hensyn! Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,

Ikke relevant for mig

**Mave og Infektionsklinikken SDU, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed
Midt**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
138 Under indlæggelse med lungebetændelse var der mangel på personale. De havde svært ved at overholde tider for medicin og give konkret information om behandlingen. Stresset miljø med travle sygeplejersker gjorde opholdet svært at slappe af i. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
78 Altid glad og smilende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
75 Jeg kunne godt lide, at jeg fik besked om min tid [ved at blive] "mindet om" den på SMS. Det var rart da e-post ikke bliver læst så tit. Kommunikation og information,	I nogen grad

Medicinsk Klinik, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

126 Kvalitet i behandling, Patient-
inddragelse,

I høj grad

Ilt-Ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
26 Bedre undervisning i brug af medicin (lidelser af KOL). Patientinddragelse,	I nogen grad

**Klinik for Hjertegenoptræning RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed
Midt**

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser
og/eller ambulante besøg (indenfor det
seneste år) godt tilrettelagt?

125 Tilknyt så få personer som muligt til den enkelte pati-
ent og tydeliggør hvem der har ansvaret for dig. Kon-
taktperson, Relationer til personale/Pleje,

I høj grad

Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
20	Super venlig modtagelse. Keep up the good work. Vigtigste for mig er, at tiden overholdes (af hensyn til efterfølgende arbejde) og, at jeg føler mig i trygge hænder, og det var tilfældet.	I meget høj grad
15	Det var en yderst kompetent modtagelse med rigtig god information inden undersøgelsen.	I meget høj grad
100	God modtagelse på afdelingen. Men meget svært at finde afdelingen når man ankommer. Meget dårligt overblik hvor afdelingerne skal findes, mangler i høj grad information, når man kører ind på sygehusets område. Et stor skilt ved indkørslen ville hjælpe meget.	I meget høj grad
84	Jeg blev, som altid, modtaget rigtig pænt. Efterhånden er jeg kendt med en del af personalet på afdelingen som altid er søde og imødekommende. Den korte ventetid jeg havde skyldes at når jeg skal til aftalte møder og behandlinger, kommer jeg altid i god tid. Skal man vente lidt over det aftalte tidspunkt er det da ikke noget problem. Folk skal lade være med at stresse og man har vel altid lidt ekstra tid, når man skal på hospitalet.	I meget høj grad
99	Alt var som forventet.	I meget høj grad
93	De var simpelthen så søde både ved modtagelsen og til undersøgelsen. Man følte sig så godt tilpas og fik alle de informationer som var nødvendige og mere til. Smil og glæde. Jeg har ikke rosende ord nok, og jeg håber det kommer frem til de rette.	I meget høj grad
49	Blødere toiletpapir på toiletterne. Det er en afdeling hvor mange patienter har mb.crohn eller colitis ulcerosa. For os er det som at bruge en kaktus med det hårde genbrugspapir der er på toiletterne. Syghuset kan spare på andre afdelinger, men på mave/tarm afdelingen skal der være blødt papir.	I meget høj grad
53	Fin service og god behandling.	I meget høj grad
77	God.	I meget høj grad
102	Det kunne være måske være en ide ved indskanningen af sygesikringskortet, at der blev oplyst hvis der var mere end 20 minutters ventetid i forhold til aftalte tid.	I meget høj grad
127	Modtagelsen var af høj faglig og kompetent karakter. Ja, helt i top!!!!	I meget høj grad

- | | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 14 | Ventetiden er kort, og nogle gange kommer jeg endda til før tid, så ingen anmærkninger herfra. | I meget høj grad |
| 110 | Jeg havde fået indkaldelsen et år før og var ikke obs. på at jeg skulle skanne mit sygesikringskort, inden jeg kom ind på afdelingen. | Ved ikke |
| 80 | Det er helt ok, at der kan forekomme ventetid. | I meget høj grad |

Klinik for Lindrende Behandling Silkeborg, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

51 Føler mig meget velkommen og møder hjertevarme.

I meget høj grad

Pårørende Viborg-Skive, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
143 Vi skulle have besked på undersøgelsen som blev foretaget på Viborg Sygehus i Skive. Da den læge NN vi skulle kontakte i Skive og få besked af, også var på afdelingen i Viborg, forstår jeg ikke at beskeden ikke kunne være givet i Viborg, da vor adresse er der.	I høj grad

***Klinik for Udredning af Alvorlig Sygdom, Diagnostisk Center, Hospitals-
enhed Midt***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

28 Fik et meget hjerteligt velkommen. I høj grad

Lunge-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3	Jeg var meget tilfreds.	I høj grad
135	Man kunne selv skanne sig ind ved ankomst via sit sygesikringskort.	I høj grad

Endokrinologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
106	Da jeg havde ventet i tre kvarter efter det tidspunkt der var aftalt, spurgte jeg i receptionen, hvor meget de var bagefter med hensyn til patientmodtagelse. Sekretæren mente ikke de var bagefter. Da der var gået noget tid fik jeg besked på at der ville komme en læge. Det gjorde der også, men jeg var blevet GLEMT. Bedre styr på aftaler.	I ringe grad
22	Det var fint. Bruger sit sygesikringskort for at tjekke ind.	I meget høj grad
107	Fint. Ok.	I meget høj grad
109	Der kunne måske informeres om hvis der er mere end 15 minutters ventetid.	I meget høj grad
30	Jeg ved ikke om jeg får mulighed for at kommentere forløbet senere. Diabetesafdelingen opgav at behandle mig. De har ikke flere skud i bøssen, og derfor bad de mig om at blive væk fremover. Med den baggrund virkede modtagelsen overdrevent venlig.	I høj grad
24	Jeg kommer på ambulatoriet ca. fire gange årligt. Jeg oplever sjældent ventetid. Når jeg kommer til stedet er der altid smil fra de ansatte og en god atmosfære.	I meget høj grad
61	De var kommet til og slette min aftale ved et uheld.	Slet ikke
55	Jeg skulle bare køre mit sygesikringsbevis hen foran modtagelsesstenderen og derefter sætte mig i venteværelset, og da jeg kom i rigtig god tid, var der lidt ventetid. Ellers ikke.	I høj grad
29	Det var en stor og positiv oplevelse at blive modtaget og undersøgt i ambulatoriet. Det kan ikke gøres bedre. Venlige hilsner og tak.	I meget høj grad
89	Tilfredsstillende.	I meget høj grad
142	Jeg fik en perfekt behandling. Dygtig læge med god forklaringsevne. Der er således ikke plads til forbedring.	I meget høj grad

SDU Lungeklinikken, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
90 Et venligt og imødekommende personale, der giver udtryk, for at jeg er "hovedpersonen".	I meget høj grad
82 Førrige besøg var med ventetid på ca. 25 minutter uden information herom. Der bredte sig en lidt trykket stemning i det fyldte venteværelse. Jeg ved godt at der er forskel på ventetider for den enkelte patient, og dermed er det svært at informere generelt herom. Sekretæren kunne godt give et lille hint ved ankomst, så man kan forholde sig hertil samt eventuelle gøremål bagefter.	I høj grad

Diætist, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
62	God modtagelse som altid, og altid med et smil på læberne.	I meget høj grad
40	Fri parkering.	I meget høj grad

Nyre-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
92	Føler mig utrolig velkommen på afdelingen.	I høj grad
124	Fin modtagelse, der er altid nogen, man kan henvende sig til.	I meget høj grad
37	Jeg gik til receptionen for at forhøre om ventetiden. Fik forklaring.	I høj grad

Reumatologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
56	Det er mere en regel end undtagelse med ventetid. Jeg kan ikke huske på noget tidspunkt, jeg er kommet til til tiden.	I nogen grad
141	Jeg var på Silkeborg og ikke Viborg.	Ikke relevant for mig
129	Godt tilfreds.	I høj grad
103	Jeg var utrolig godt tilfreds med modtagelsen, og bare det at jeg havde kunne få en tid samme dag, som jeg ringede. Jeg havde vanvittigt ondt, så det betød meget, at jeg kom hurtigt til.	I høj grad
70	Der fås ikke bedre personale end dem jeg er i forbindelse med. De er gode til at vejlede mig. Jeg føler mig godt behandlet og hjulpet, når jeg går derfra.	I meget høj grad
81	Tak.	I høj grad
27	Det er ok for mig med lidt ventetid. Måske har den forrige patient krævet lid mere tid end beregnet.	I høj grad
140	Altid en sød og venlig modtagelse, viser respekt og forståelse.	I meget høj grad
18	Som "stamgæst" på ambulatoriet er mit overordnede indtryk, at personalet er kompetente og venlige. Det er altid en positiv oplevelse at komme til kontrol med videre.	I meget høj grad
60	Det var et fint besøg.	I meget høj grad
112	Personalet i receptionen var gået hjem. da jeg havde tid kl. 16:00. Men ellers god oplevelse at komme på afdelingen. Men jeg er træt af, at der er skåret ned, så der kun er læger to gange om ugen.	I meget høj grad
58	Jeg kommer fra [bestemt by], så det kunne være rart, hvis jeg kunne udfylde skærmen med alle spørgsmål hjemmefra. Og så ville det være en stor hjælp, hvis jeg kunne få tilsendt medicin med en af de taxaer der kører med patienter til og fra sygehuset flere gange om dagen, da det også vil spare penge for sygehuset og pengekasserne. Og ikke så ville det være skønt, hvis ikke det var en ny læge hver gang man kom ind til en læge og når jeg har en aftale om, at det er en læge jeg skal ind til, at det så ikke bliver lavet om til en sygeplejerske.	I meget høj grad
108	Rigtig, rigtig god modtagelse. Altid.	I meget høj grad
114	Rigtig god modtagelse. Jeg er rigtig meget tilfreds.	I høj grad
83	Meget søde personer i modtagelsen.	I meget høj grad

120	Jeg registrerede min ankomst, men registreringen blev formentlig ikke videregivet til relevante personer. Jeg henvendte mig derfor til personalet efter lang ventetid. Forklaringen var, at EDB-systemet ikke samarbejdede med pc'erne.	Slet ikke
119	Det var ok. Ellers ingen kommentar.	I meget høj grad
91	Det ville være rart med information fra personalet når der er ventetid.	I høj grad
116	Registreringen af min aftalte tid skal være i orden.	Slet ikke
48	Fik en fin modtagelse.	I høj grad
68	Ok.	I meget høj grad
98	Jeg er blevet behandlet både venligt og kompetent, som altid.	I meget høj grad
39	Tommel op!	I høj grad

Klinik for Ældresygdomme, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
115 Sygetransporten skulle aflevere på [afdelingen], men ved ankomst her indlæggelse ske på [en anden afdeling], pga. travlmed på afdelingen, der senere blev ændret til [en tredje afdeling] med overhøring af læge hver gang.	I ringe grad
94 Upåklageligt.	I meget høj grad

Fleksibel Hjerteklinik RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Hurtigere information.	I nogen grad
69	Jeg fik en perfekt modtagelse og kan ikke komme med forslag til forbedring.	I meget høj grad
132	Venlig og hjælpsom modtagelse.	I meget høj grad
19	Jeg føler mig godt behandlet.	I høj grad

Klinik for Blodfortynding RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
33	Altid korrekt og i orden.	I meget høj grad
74	Første del af at undersøgelsen gik bare lige igennem 100 procent. Derefter ventetid på blodprøve og endnu længere tid til at få svaret på blodprøverne af en meget uerfaren læge. Resultat var meget dårlig information. Hele seancen tog fire og en halv timer.	I meget høj grad
79	En gang ventede jeg en time. Personalet havde ikke skrevet det samme klokkeslæt på mit kort, som i deres elektroniske kalender. Jeg har ofte problemer med at finde parkering ved Regionshospitalet. Min tid skal helst ligge sent på dagen, ellers er det, mig som lader personalet vente.	I høj grad
85	Bliver altid venligt modtaget. Jeg var på klinikken [adskillige gange den måned].	I høj grad

Klinik for Hjerteflimmer RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
46	En god og kærlig modtagelse.	I høj grad
57	Jeg var ikke opmærksom på, at jeg skulle have taget blodprøver inden. Havde vist ikke fået det at vide!	I meget høj grad
131	Altid fin modtagelse og velforberedt personale.	I meget høj grad
23	Fin service.	I meget høj grad
105	Meget imødekommenhed.	I ringe grad

***Ambulatorium for Blodsygdomme RSI, Diagnostisk Center, Hospitals-
enhed Midt***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til
ambulatoriet?

4 Den korte ventetid var kun hvad man med rimelighed kunne forvente.

I meget høj grad

Hjerteklinikken SDU RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
87	Venlig modtagelse.	Ved ikke
96	Blev pænt modtaget og fik tid til at udfylde de papirer, der blev udleveret.	I nogen grad
8	Meget fint og da ventetiden maksimum var fem minutter var det udmærket. Meget rart lige at "lande mentalt" inden man bliver kaldt ind.	I høj grad
137	Personalet var meget imødekommende, venligt og informativt. Rart at komme og blive mødt som et menneske og ikke som et CPR-nummer. God stemning i afdelingen, også personalet imellem.	I meget høj grad
59	Sekretæren kunne have oplyst om det var en kort eller længere ventetid.	I meget høj grad
128	Alt gik efter planen.	I meget høj grad

Kirurgisk Skopiafsnit, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
73 Fik en dejlig modtagelse af NN, helt nede på jorden, og det gjorde mig tryk. Hun mente nu også at jeg var temmelig rolig, men hun var nok medvirkende. Vi snakkede lidt frem og tilbage, stille og roligt :-).	I meget høj grad
44 Alle forekom venligt og imødekommende, så det kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
86 Alle var venlige og jeg følte mig tryk. En god oplevelse for mig.	I meget høj grad

**Mave og Infektionsklinikken SDU, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed
Midt**

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
138	Imødekommende og personlig modtagelse. Positivt.	I meget høj grad
1	Ventetiden var ca. 3 minutter, hvis man kan kalde det ventetid. Intet problem for mig.	I meget høj grad
36	Søde, venlige og kompetente medarbejdere.	I meget høj grad
75	Forbered forløbet med patienten, så man ved, hvad man skal og hvornår, så man ikke tror, at man er færdig efter et par timer, hvis det tager fem timer.	I høj grad

Ilt-Ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
26 Fin modtagelse. Venlige kompetente mennesker.	I høj grad

**Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg, Diagnostisk Center,
Hospitalsenhed Midt**

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
20	Alt i alt super.	I meget høj grad
84	Der er altid et rigtig dejligt personale på afdelingen til at informere. Der er blandt andet en sygeplejerske, som tager sig af mig. Hende har jeg et så fantastisk forhold til.	I meget høj grad
53	Ville gerne høre mere om evt. medicin.	I høj grad
102	Jeg kontaktede selv afdelingen da jeg havde fået et tilbagefald, og fik hurtigt en tid til samtale med lægen på afdelingen.	I meget høj grad
139	Helt vildt venligt og informerende personale. Jeg følte nærmest jeg havde en personlig sygeplejerske der fulgte mig. Det var en god oplevelse trods en speciel undersøgelse man ikke har lyst til.	Uoplyst

**Klinik for Udredning af Alvorlig Sygdom, Diagnostisk Center, Hospitals-
enhed Midt**

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæg- gelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt til- rettelagt?
31	Første kontaktperson fungerede ikke så godt med mig og min mand, men da vi spurgte om en ny kontaktperson var der fuld forståelse, og jeg/vi fik en ny meget kompetent, sød og forstående kontaktperson.	I meget høj grad
144	Ingen mangler.	Uoplyst
72	Mangler ingen information.	Uoplyst

Lunge-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

135 Det er muligt det ikke høre hjemme i dette felt, men jeg skal selv hente min medicin på apoteket og det fungerer ikke tilfredsstillende. Den første gang var der 100 actavis til mig, jeg har haft brug for 10 indtil nu. Det gør så ikke så meget, de er jo ikke dyre. Der var ingen vaccine, og eftersom det var første gang kunne jeg jo ikke vide hvad jeg skulle hente, og mødte derfor op hos jer uden. Jeg måtte derfor tage hjem igen uden at blive vaccineret. Ved mit sidste besøg hos jer, skulle jeg atter hente vaccine, inden besøget. Recepten var ikke blevet lagt ud, og jeg måtte rykke to gange for det før den lå til mig. Det er ikke tilfredsstillende synes jeg.

I nogen grad

Endokrinologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
106	Jeg har aldrig oplevet et så specielt forløb af en konsultation. [Sidste vinter] fik jeg på andet sygehus foretaget en gammastråling. Jeg har tidligere i år af anden læge fået besked om at alt var i orden. [Sidst på sommeren] får jeg så beskeden om at det måske kan se anderledes ud. Lægen jeg talte med, havde en anden opfattelse af min situation, så der skulle foretages en nåleprøve. Jeg stod overfor [en masse planer i starten af efteråret]. Lægen jeg talte med, ville ikke tage ansvar for, at denne prøve først blev foretaget efter [disse planer]. Jeg havde tidligere ventet [et halv år], og nu kunne det ikke gå hurtigt nok. Det vil sige nogen har vurderet forkert.	Ikke relevant for mig
22	Det har jeg ikke. Er kommet der i ti år.	I meget høj grad
107	Nej.	Uoplyst
30	Jeg fik jo vist døren. Sygehuset har opgivet min behandling trods jeg altid er ærlig om mine egne evner i forbindelse med behandlingen. Så forholder man sig kun til min ærlighed og konkluderer, at jeg ikke selv deltager, men jeg gør jo det jeg kan. Det er ikke nok til at være i behandling på sygehuset, og derfor har de udskrevet mig fra fremtidig behandling. Hele mødet drejede sig om at jeg ikke i fremtiden ville modtage nogen form for behandling på sygehuset. Så jeg blev smidt ud af behandlingen og det er nu op til mig selv at søge anden behandling uden for sygehuset.	Slet ikke
24	Jeg skulle have aflæst sensor som jeg havde lånt i to uger. Desværre var programmet til at aflæse sensoren gået ned. Derfor var det ikke muligt, men jeg fik i stedet lov til at låne sensoren med hjem igen hvilket jeg kun ser som en fordel for mig :-).	I meget høj grad
41	I to omgange har teknikken i overførslen af min insulinpumpe til PC ikke virket, så de resultater har manglet og kunne derved ikke bruges fremadrettet.	I høj grad
29	På ingen måde.	I meget høj grad

65 Ved [nogle] læger har der i HØJ grad været rigtig god information og mulighed for spørgsmål, og man følte de havde rigtig god tid til at høre på en. Derimod har der været [andre] læger der dels var meget svære at forstå, og selv havde svært ved at forstå mine spørgsmål og bekymringer. Samtalen ender helt på lægens præmisser, og det er IKKE tilfredsstillende da det er MIT helbred og MIN krop det handler om. Uoplyst

HPV-Klinikken, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
117 Det var travlt og distraheret personale.	Uoplyst

Nyre-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
104	Denne gang var det ikke den "rigtige læge" jeg snakkede med, men en elev! Hvad der var lidt frustrerende.	I høj grad
124	Jeg havde et telefonnummer som jeg benyttede mig af, da jeg blev meget svimmel efter indtag af ny medicin. Fik en fin behandling.	I nogen grad
47	Ingen mangler.	I høj grad

Reumatologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
130	Ingen information.	Uoplyst
113	Jeg fik et kontaktkort men det var blankt udover et telefonnummer, til ambulatoriet. Jeg skulle komme til en undersøgelse, men blev ikke informeret om hvor det skulle foregå. Måtte ringe.	I nogen grad
129	Fin information.	Uoplyst
25	Oplevet at lægen havde travlt med telefonsamtale i ca. 15 min. Derefter var der jo ikke megen tid til mig.	Uoplyst
134	Jeg fik indkaldelse uden forklaring. Dernæst manglende der forståelse for min situation.	I nogen grad
9	Ved et besøg mødte jeg en læge der var ikke svær at forstå og en læge der var svær at forstå, men jeg fik referat af sygeplejersken.	Uoplyst
81	Tak.	I høj grad
27	Skulle ikke tage ny medicin efter besøget.	I høj grad
18	Jeg finder informationsniveauet meget dækkende.	I meget høj grad
45	Der blev nævnt to typer af medicin. Jeg ville gerne have en mere uddybende information om, hvordan medicinen virker og ulemper.	I nogen grad
114	Jeg synes rigtig godt om Silkeborg Sygehus og lægernes og sygeplejerskernes behandling af mig. Så kun gode ting at sige. Og ros til personalet.	I høj grad
83	Lægen der konsulterede mig, lyttede ikke til mig. Jeg har et skadet knæ og leddegigt, MEN hun hørte ikke på mig. Det synes som om, at ALT jeg fejler, handler om gigt. Hun var ikke nærværende. Eksempelvis da jeg fortalte om forløbet med mit knæ, fokuserede hun på mine hænder, som hun studerede og mærkede på. Jeg kunne ønske, at hun lænede sig tilbage, og virkede som om, hun ville høre på mig, og interesserede sig for at hjælpe.	I høj grad
91	I samtalen med sygeplejersken, inden mit besøg, forstod sygeplejersken ikke mit problem. Jeg forklarede hende [mit problem]. Hendes forslag til mig var at det måtte man forvente ved et nyt indlæg, og at indlægget skulle gås til. Jeg protesterede idet indlægget var problemet som blev ved med at skabe inflammation []. Hun gentog	I høj grad

sit forslag, og jeg måtte insistere på at komme ind og blive vurderet for inflammation. Hvis der er inflammation ved mine led, plejer jeg at blive tilbudt blokade, for at få bugt med inflammationen. I det notat, sygeplejersken efterfølgende har foretaget i forbindelse med mit opkald, kan jeg se, at hun ikke forstod problematikken og beskrev det ud fra sin egen forståelse. Det er frustrerende at ringe ind for at få hjælp, når sygeplejerskerne ikke forstår, hvad man har brug for hjælp til. Og jeg har det skidt med, at mine problemstillinger i forhold til at min sygdom bliver fejlagtigt beskrevet i min journal, da journalen også er et juridisk dokument. Får jeg efterfølgende brug for at dokumentere min sygdom (det har jeg tit brug for i forbindelse med ansøgninger til kommunen om hjælpemidler) står jeg dårligt, i og med at mine problemer ikke er ordentligt beskrevet. Til gengæld forstod lægen jeg kom ind til fuldt ud hvad det drejede sig om, og han tilbød mig både blokade og at skrive henvisning til min kommune om at få lavet nye indlæg. Jeg var meget tilfreds med både at blive forstået hos lægen og med den behandling, han tilbød mig.

Fleksibel Hjerteklinik RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
69 Jeg fik den information, jeg havde brug for, både før, under og efter.	I meget høj grad
19 Har ikke manglet information.	Uoplyst

Klinik for Blodfortynding RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	
33	Alt ok.	I høj grad
74	Som jeg tidligere skrev var første del OK, men sidste del på afdelingen mangelfuld.	Uoplyst
79	Jeg har mange bivirkninger af alt den medicin, jeg skal tage forebyggende. Personalet siger, at jeg ingenting fejler efter tre blodpropper. Jeg skal indtage seks slags medicin hver dag, forebyggende, og der står livslang på min journal. Altså resten af mit liv. Jeg er blevet ordineret medicin af læge NN. Jeg har indtaget det i et år nu og kan ikke længere klare alle de bivirkninger. Mad smager grimt, jeg kan ikke holde på urinen og heller ikke afføringen. Når det melder sig, er det omgående. Jeg er sløv, mit hoved virker ikke, er sat ud af drift. Fungerer dårligt, har svært ved at tage en beslutning, taber ting, hævelser i ansigtet, på hænder og fødder. Bider mig selv i kinden, den er hævet. Synsproblemer, meget træt, koncentrationsbesvær, kramper, ondt i musklerne. Der er flere, ingen overskud, ingen energi, passiv. Skal tage mig meget sammen for at gå tur, hvad jeg gerne vil..... Isolerer mig, ingen overskud til andre mennesker. Føler mig forfærdelig tør indvendig og i øjnene, munden, i skeden, håret. Der skal skæres ned på medicinen. Jeg har taget kontakt til egen læge om at hjælpe mig.	I nogen grad

Klinik for Hjerteflimmer RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

57 Jeg kunne godt have haft brug for skriftlig bekræftelse på hvad der skulle ske, enten i form af en seddel eller også en elektronisk reminder. Dette gælder også mit næste besøg.

I meget høj grad

Medicinsk Opfølgningsklinik, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 <input type="checkbox"/> Informationen var nogenlunde god.	I meget høj grad
97 Jeg er selv læge. Og det var syv eller otte indlagt med samme lidelse.	I høj grad

***Ambulatorium for Blodsygdomme RSI, Diagnostisk Center, Hospitals-
enhed Midt***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
71 Følte mig tryk og velinformeret gennem besøgene (er ikke færdigbehandlet endnu). Især sekretærerne var utroligt søde og hjælpsomme, hvis der gik "kuk" i de utallige mødetider.	Uoplyst

Hjerteklinikken SDU RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
54 Intet har manglet. Jeg blev velorienteret af personalet.	Uoplyst
96 Med hensyn til spørgsmålet angående medicins virkninger efter besøget var ikke på tale, da jeg skulle indlægges med det samme.	I nogen grad

Kirurgisk Skopiafsnit, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

73 I får en historie i stedet for :-). Havde hørt historier fra flere om hvor slemt det ville føles og hvordan man ville have det bagefter kikkertundersøgelse, men NN og NN var så nærværende og sikre at det føltes som det nok skulle gå. Det tog vel ca. 20 minutter. Vi lavede lidt sjov undervejs :-). Så var jeg klar til svampetur i skoven med mine ventende venner, der på forhånd havde sagt "ja ja du bliver klogere, smerter og prutter", men de måtte bøje sig, for jeg havde ingen gener overhovedet. Så jeg skrev faktisk en mail til en af lægerne NN om at han skulle huske at hilse NN og NN for deres fine og betryggende behandling af mig :-). Det på trods af at jeg sidste gang vågnede op midt under en operation med fuld narkose, på samme sygehus, men de må have fejlbedømt mig jo.

Uoplyst

***Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg, Diagnostisk Center,
Hospitalsenhed Midt***

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
110 Var ikke opmærksom på at jeg skulle scanne mit sygesikringsbevis ind ude på trappeopsatsen inden jeg kom ind på afdelingen.	Ja

**Endokrinologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed
Midt**

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
106	Jeg henviser til tidligere noteret!	Ja
24	Computerprogram virkede ikke pga. nogle ændringer fra it-afdelingen. Sygeplejerske havde gjort it-afdelingen opmærksom på, at jeg skulle komme, men desværre fungerede det ikke alligevel.	Ja
41	Problemer med dataoverførslen fra insulinpumpe til computeren.	Ja
61	De havde slettet min aftale.	Ja
42	Der kan komme sygdom.	Ja

Diætist, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
136	Manglende indsigt i journal.	Ja

Nyre-ambulatoriet, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	Bestilling af blodprøver.	Ja

Reumatologisk Ambulatorium, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
118	Blev fejlagtigt sendt til Mammografi i Silkeborg. Men for mig var det en god ting, da jeg grundet min alder ikke bliver indkaldt efter [specifik alder].	Ja
58	Skulle være ved en læge, men det var en sygeplejerske.	Ja
83	Lægen sugede væske ud af mit knæ og gav mig en blokade. Denne varede kun [lidt mere end et døgn]. Hun må have ramt forkert.	Ja
91	Jeg følte at jeg skulle kæmpe for at få lov til at komme ind til en læge. Efterfølgende en forkert beskrivelse i journalen af hvad min problemstilling og henvendelse drejede sig om.	Ja
116	Var ikke registreret til ankomst.	Ja

Klinik for Ældresygdomme, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
94	[Bestemt medicin] og dårlige nyrer.	Nej

Klinik for Blodfortynding RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
79 Jeg var ikke informeret om at jeg kun går til kontrol for blodfortynder for at følge INR-værdierne. Jeg har taget kontakt til min egen læge. Denne tager nu hånd om min medicin.	Ja

Klinik for Hjerteflimmer RSI, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
57 Er beskrevet. Har ikke noget med behandlingen at gøre.	Ja

Medicinsk Opfølgningsklinik, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed Midt

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

6 Efter en meget lang ventetid kom to personer næsten samtidig for at tage blodprøver. Ja

**Mave og Infektionsklinikken SDU, Diagnostisk Center, Hospitalsenhed
Midt**

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
75	Nogle tider var rykket.	Ja