

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
Medicinsk afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto: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 Brugerindvovering, 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.

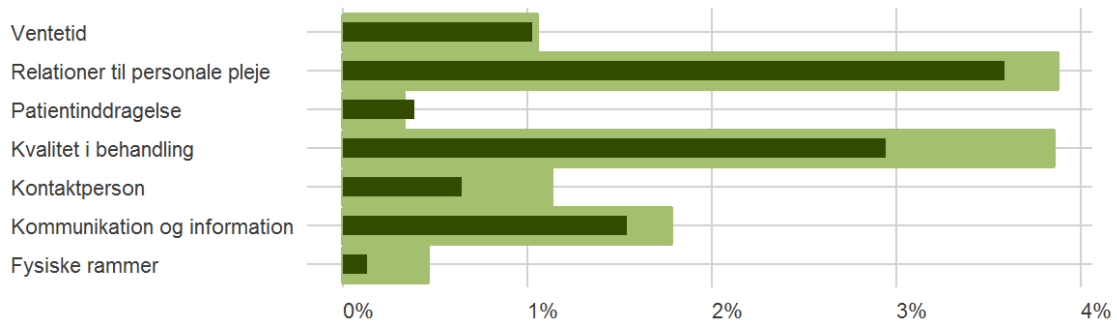
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



**Medicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
48 Have mere styr på tingene og patienternes forløb. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
80 Blev modtaget med smil. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

**Geriatrisk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
77 Jeg har svaret, at jeg blev godt behandlet, og det står jeg ved.	I høj grad
120 Blev henvist til at kontakte egen læge, men blev ringet op ca. to til tre uger efter af læge NN, som spurgte til mit velbefindende. IMPONERENDE, og hun gav mig en ny tid på sygehusets ambulatorium, da der ingen bedring var. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst



## **Hæmatologisk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
121	Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
117	God behandling.	I høj grad
4	Personalet er flinke, og gør det godt. Dog skal jeg inden besøget have taget blodprøve, og der er der altid kaos og ventetid, som kan bevirke, at jeg kommer for sent. Ventetid,	I høj grad
19	Fin behandling.	I meget høj grad
114	Jeg har kun positivt at sige om mine mange besøg på afdelingen, såvel ambulant som under indlæggelse. Jeg kender personalet, og de kender mig. Det giver tryghed. Rart det er en læge, der er kontaktperson, samt at vikaren også er kendt med min situation. Kontaktperson,	I meget høj grad
1	De tilpassede tiden således, at jeg kunne komme hjem mellem behandlinger. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
81	Det er et rigtig dejligt sted at komme, når det nu er det, man er kommet i. Personalet kan huske en fra gang til gang. Man har fast tilknyttet personer, og får altid et svar på det, man spørger om. Der er også altid plads til en frisk kommentar. Synes heller ikke, at ventetiden er særlig lang, men lidt er der jo altid, og det er helt i orden. Det er et dejligt personale, som man har lyst til at påskønne med lidt chokolade eller lignende. Skal de have point på en skala fra 1 til 10, er det et stoooort flot 10-tal. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Ventetid,	I meget høj grad
20	Mit ønske om at have samme læge ved mine [løbende] tjek bliver i videst mulig omfang imødekommet, hvilket giver ro og stor tiltro til læge/behandling. Kontaktperson,	I meget høj grad

## **Reumatologisk Ambulatorium, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
3 Personalet smilede altid ved ankomsten, tilbød at følge på toilet, serverede et glas iskoldt vand, fandt altid et eller andet læsestof i ventetiden. Det kunne ikke være bedre service. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
18 Ambulatoriets sygeplejersker er altid lyttende og imødekommende. Mine delvis negative svar skyldes udelukkende en læge NN, der glemmer at lytte, og ikke formår at få mig som patient med på den beslutning, hun havde truffet, allerede før jeg ankom. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	I meget høj grad
31 Alle sygeplejersker og læger, som jeg har talt med er meget venlige og meget professionelle. Jeg er meget glad for deres måde at behandle og modtage patienterne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
32 Savner en skriftlig redegørelse for besøget. Savner en vejledning i behandling af sygdommen i fremtiden. Kommunikation og information,	I nogen grad
60 Jeg følte ikke læge NN lyttede til mig. Tidsmangel? Mangel på mulighed for at hjælpe mig? Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
78 Jeg fik tilbuddet om en indsprøjtning i de hævede led. Det var ikke så slemt denne gang så jeg takkede nej. Lægen var enig men gentog tilbuddet senere i forløbet og sagde, at jeg endelig skulle ringe hvis jeg fik behov for det senere. Når man ved, at man har muligheden, så er det nemmere at bide tænderne sammen og holde ud. Man føler, at der drages omsorg om en, og at lægen har været der for en, samt at jeg ikke bare var et journalnummer. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I høj grad
37 Jeg har været ved to læger, og jeg syntes, de er meget dårlige til at sætte sig ind i det enkelt mennesker. Hvis man fejler mere end en ting, har de svært ved at se kroppen som en helhed. Når de taler til	I ringe grad

en, sidder de bare og glør ind i en computer frem for at se på patienten. Syntes ikke man bliver hørt og forstået. I har en meget sød sekretær og sygeplejersker. De har menneskelig forståelse. Det syntes jeg godt nok ikke jeres læger har. Alt i alt er jeg meget ked af at komme i ambulatoriet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 82 | Da jeg ankom uanmeldt, var der ikke tilrettelagt noget, men alle gange hvor der er aftalt konsultation, er der god tid til en kompetent information. Jeg føler at jeg bliver taget alvorligt. Personalet er virkelig kompetent og imødekommende dertil også altid venligt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 86 | Efter at have siddet en time og ventet på svar, var lidt skuffet og valgte derfor at tage hjem uden svar på undersøgelse. Ventetid,   | I høj grad       |
| 68 | Meget kompetente og omsorgsfulde sygeplejersker. Omsorgsfuld læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad       |

## **Nyremedicinsk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
50	Det kan ikke gøres bedre, da jeg til alle ambulante undersøgelser, har haft den SAMME læge. Lægen er flink, kompetent og har lavet mange tiltag for, at jeg får den bedste medicinske behandling. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
105	Fungerer godt med kontaktlæge. Savner fast sygeplejerske, kontaktsygeplejerske. Kontaktperson,	I nogen grad
2	Har samtale med kontaktsygeplejerske forud for lægesamtale, og denne samtale foregår i ventestuen. Ville være rart hvis der var en samtalestue, så andre patienter ikke overværer denne samtale. Ved sidste besøg blandede en anden patient sig i samtalen. Frustrerende at jeg føler, jeg hele tiden skal være to skridt foran lægen. Skal selv være opmærksom på blodprøvesvar. Efter de to sidste kontrolbesøg måtte sygeplejersken, på min opfordring, kontakte lægen for at spørge til mængden af medicin. Dette burde lægen have set, idet han fortæller mig, at blodprøverne ser fine ud. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad
61	Det var ikke blevet koordineret at jeg skulle have været til scanning på andet sygehus inden første samtale i Holstebro. Hvem der ikke har koordineret det ved jeg ikke, egen læge eller ambulatoriet? I øvrigt synes jeg både egne læge og ambulatoriet uden videre sprang til anvendelsen af medicin, i stedet for at tale med mig om ændringer i livsstil. Måske har de vurderet, at det ikke kunne ændre så meget, men da det handler om forhøjet blodtryk, er der vel en hel del at gøre, og det forsøger jeg så at gøre samtidig med medicinen. Jeg havde nok en forventning om, at den metode skulle prøves af inden medicinløsningen blev indført. Nu er blodtrykket jo fint, så motivationen til at agere selv er måske nedsat. I øvrigt føler jeg mig betjent af meget kompetente hænder og hoveder på ambulatoriet, og kan mærke at de ved en hel del mere om emnet end læge NN. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I ringe grad

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 112 | Er meget tilfreds. Kan ikke klage over noget.  | I meget høj grad |
| 12  | Jeg synes, jeg fik en god behandling.  | I høj grad       |
| 16  | De går virkelig op i, at jeg bliver helt frisk igen. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |

## **Diagnostisk Enhed Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
9	Jeg blev henvist pga. for højt levertal. Jeg bliver scannet og skal have foretaget en vævsprøve. Det viser sig, at vævsprøven ikke kan foretages, da mit blod er blevet for tyndt. Der bliver jeg usikker og utryg. Det samme føler jeg personalet gør. De kontakter [et andet sygehus], hvor jeg så bliver indlagt, og de foretager uden problemer vævsprøven. Jeg ville gerne, at jeg var henvist til [det andet sygehus] allerede efter skanningen, og ikke den ventetid på knap en uge. Jeg forstår heller ikke, hvorfor jeg ikke kom i behandling for det høje levertal. Det var det første jeg blev i [på det andet sygehus]. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
108	God rådgivning og kontakt efter henvendelse til læge. Kommunikation og information,	I meget høj grad
83	Den afsluttende samtale med lægen var virkelig god og informativ. Kommunikation og information,	I meget høj grad
21	Man er rolig og godt tilpas, da man føler man er i sikre og venlige hænder. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
100	Jeg havde brug for nogle oplysninger i forbindelse med mine undersøgelser, og ringede og fik hver gang høflige og venlige svar, og var altid velkommen til ringe, hvis jeg fik brug for det. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
42	Jeg følte mig godt behandlet både hos lægen og i ventetiden. Der var mulighed for at få en bid brød eller en kop kaffe, hvis ventetiden føltes lang. Hos lægen fik jeg klar og hurtig besked om mit forløb. Jeg tror ikke, at det kunne være bedre. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

***Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro, Medicinsk afdeling,  
Hospitalsenheden Vest***

**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?
45 Lidt bedre forberedt på den enkelte patient. Men ellers god behandling og god hjælp med at finde oplysninger vedrørende recepter på apoteket m.v. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Uoplyst
17 Nedlæg Holstebro Sygehus hurtigst muligt. Personalet er jo intet værd.	Slet ikke
25 Alt er perfekt ved hvert besøg. Et meget behageligt hospital at besøge.	I meget høj grad

***Hjerter medicinsk Ambulatorium KAG, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

**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?
97 Personalet havde tid til et lille grin og lidt hyggesnak. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst



## **Hjerteremedicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitals- enheden Vest**

### **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?
15	Tidsforløbet mellem første udredning til efterfølgende var 30 dage. Det er for meget. Ventetid,	I ringe grad
89	Ambulatoriet foranstaltede videre undersøgelse grundet symptomer i mit bryst. Jeg har behov for at meddele min utilfredshed med/forundring over, at masser af patienter i Aarhus-området samlet skal køre tusinder af kilometer til kontrol i Herning, når Skejby ligger betydeligt nærmere. Det er tankerne om spildtid/fri fra jobbet og lignende for patienterne og de store mængder brændstof, der medfører en vis forurening. Set med mine øjne er det ikke rationelt med unødvendige og urimelige udgifter samt spildtid for patienterne. Set med sygehusvæsenets øjne er det vel jagten på besparelser, og det at patienterne sidder klar som ønsket. Kvalitet i behandling,	I høj grad
111	Jeg oplevede, at lægen tog sig rigtig god tid til såvel undersøgelsen, som til at forklare, ligesom han efterfølgende telefonisk, som lovet, kontaktede mig med yderligere information. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
70	Der burde være mere styr på hvilke blodprøver, der skal bruges til en specifik undersøgelse. Har været udsat for at der er taget blodprøve til en undersøgelse, der lå længere fremme i tiden end til den relevante undersøgelse. Der har også været en del "forvirring" ang. ultralydsscanning af hjertet. Fik tid til scanning. Denne blev imidlertid aflyst, med oplysning om at det ikke var tiden endnu. Fik alligevel en indkaldelse igen til scanning ca. [to uger] efter den første. Der har været tilfælde efter undersøgelser, hvor jeg ikke har fået svar fra sygehuset, men har måtte spørge egen læge, der havde fået svarene. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
57	En svartid på prøver på over fire uger, synes vi er lang tid. Ventetid,	Uoplyst
49	Besvarelsen er stadig vedrørende hjerterehabilitering. Jeg syntes helt generelt, at "pigerne" gør et rigtigt godt arbejde. Man føler vir-	I meget høj grad

	kelig der er "omsorg" for den enkelte. Relationer til personale/Pleje,	
67	Der var den tid, jeg havde behov for.	Uoplyst
34	Det var rigtigt godt.	I meget høj grad
58	Blev ved dette besøg modtaget af en meget venlig og imødekom- mende sygeplejerske. Ved mit forige besøg var det fuldstændigt modsat! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
90	Det absolut eneste, der kan kritiseres, var patientbefordringen på HJEMTUREN, og kun den! Turen blev af behandleren bestilt i forbin- delse med behandling [efter middag] til ankomst [om eftermidda- gen], men efter to rykkere blev vi afhentet [senere på eftermidda- gen] med hjemkomst [] [om aftenen]. Af hensyn til patientens hyp- pige behov for muligt toiletbesøg, har vi behov for større præcisi- on/information om planafvigelser fra patientbefordringens side, såfremt jeg skal ledsage patienten til ny kontrol om [nogle år] år. God hjælp fra hospitalets side! Ventetid, Kommunikation og infor- mation,	Uoplyst
115	Personalet var venlige og SMILENDE. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

***Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, HOSPITALSENHEDEN VEST***

**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?
113 Jeg synes, at ambulatoriet er meget fleksible i forhold til min kalender. De er også rigtigt gode til at svare på mails og til at ringe tilbage. Kommunikation og information,	I meget høj grad
53 Jeg synes, at ambulatoriet gør det rigtig godt. Måske kunne jeg godt have ønsket lidt oftere opfølgning i opstarten med Insulin, men jeg kunne jo altid ringe, hvis jeg havde behov. Kvalitet i behandling,	I høj grad

**Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
7 En afdeling hvor personale og læger virker super kompetente. Man får en god behandling og en masse omsorg. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
107 Altid søde og venlige, selvom de har travlt. Men de patienter der kommer skal jo også bare have medicin og så videre igen. De kræver ikke akutte behandlinger. Så derfor har de måske lidt mere tid og overskud til den enkelte patient. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

## **Hjerteremedicinsk Ambulatorium Holstebro, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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 Personalet var der for os. Jeg havde ikke selv brug for ret meget opmærksomhed, men ham der lå ved siden af mig, var helt oppe og køre over hele situationen. Egentlig var han vel blevet lidt "høj" af hele situationen, og en af sygeplejerskerne brugte rigtigt meget tid på, at snakke den euforiske tilstand han var igennem med ham. I en tid hvor alle har så travlt, var det en flot ting at gøre. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
54 Er særdeles tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
44 På Regionshospitalet i Herning var jeg indkaldt til undersøgelse flere gange med et ret stort tidsgab mellem de enkelte undersøgelser. Efter min opfattelse kunne alle undersøgelser have været klaret på en gang. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I nogen grad
59 Jeg fik en fantastisk behandling på alle måder.	Uoplyst
94 Jeg burde selv have taget initiativ til at tage en af mine pårørende med. Vi har efterfølgende nogle spørgsmål, dem retter jeg så til min egen læge. Disse spørgsmål kunne jeg måske have fået afklaret, hvis jeg havde taget en pårørende med. Nogle gange tænker to bedre end en. Patienten hører heller ikke altid alt, vi kan have en tendens til kun at høre, det vi gerne vil høre. Blot en lille opfordring til patienterne om, at de i nogle tilfælde måske bør have en pårørende med til en undersøgelse som minimum. I mit tilfælde så burde en mand som mig selv kunne tænke så langt, så jeg vil under ingen omstændigheder bebrejde indkalder/regionen eller lægen noget som helst. Slet ikke. Både lægen og sygeplejersken i mit tilfælde var helt i top. De skal have et klap på skulderen i stedet for. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

## **Lungemedicinsk Dagsafsnit 1, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
95 Prøve. Omkring lungekapacitet var OK. Efterfølgende samtale med lægen som skulle samle resultaterne af diverse prøver taget i løbet af [sommeren]. Var ikke tilfredsstillende.	I høj grad
72 God information og venlig behandling. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
88 Ambulatoriet gjorde det særlig godt. Mødte to forskellige sygeplejersker under forløbet. De gjorde begge meget ud af, at det var mig det drejede sig om. De forklarede meget om forløbet før og efter. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
62 Det var ret uheldigt, at stort set alle computere var mere eller mindre ude af drift. Det var i hvert fald med til at gøre mit besøg besværligt, og ret så stressende for den søde dame, som jeg var inde hos. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig

## ***Dialyseafsnittet, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **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?
14 Godt tilfreds med besøget. Ved ikke, om det er rigtigt besvaret, da vi regner med, at det er dialyse afdelingen, vi skal svare på.	Uoplyst
51 Vi har store ønsker om at komme på et andet hold!	I høj grad

**Medicinsk Endoskopiafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
71 De var meget imødekommende. En positiv oplevelse. Kun ros fra mig. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
47 Være ordentligt forberedt! Informere om ændrede planer på en ordentlig måde! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Slet ikke
52 Husk at kalde ind til kontrol. Jeg måtte selv ringe til ambulatoriet. Kommunikation og information,	I nogen grad



**Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
79 Jeg går til kontrol hos en læge, som til at starte med sagde jeg bare kunne ringe, hvis jeg var utryk eller havde spørgsmål. Fik et kort med hans nummer. Jeg har så ringet mange gange, men ALDRIG kommet til at snakke med den læge. Bliver altid stoppet af en NN, som udtaler sig om ting som kun lægen må/kan udtale sig om. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
106 De sagde jeg skulle i behandling og næste gang fik jeg nej til behandling. Var lige som at få en spand vand i hovedet. Man kan jo få leverkræft af det. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

**Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
93	Ros til alle for en helt enestående omsorg og god, venlig behandling, og hjælp. Man føler sig tryk. Søde, søde mennesker og det er af stor betydning i sådanne situationer. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
102	Jeg er fuldt tilfreds.	Uoplyst
65	Ja, ok.	Uoplyst

**Lungemedicinsk Dagsafsnit 2, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?

---

73 Venlig og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,

I høj grad

## **Medicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
109	Jeg havde fået min tid udskudt hele syv gange! Det er simpelthen bare ikke i orden! Jeg skulle have været inde i januar! Og kom først til i september. Jeg er langt fra tilfreds med dette!	I nogen grad
36	Der bør ikke være ventetid når man har en aftale [om morgenen], eller?	I ringe grad
13	Det ville være en god ide, hvis man blev gjort opmærksom på, at man skal scanne sit sundhedskort. 1: I indkaldelsen. 2: På [et] skilt, når man kommer ind på afdelingen og hvor scanneren er. Jeg gik til skranken og stod i kø. Efter kort tid fandt jeg ud af, at scanneren var på modsatte side af skranken.	I meget høj grad
48	Jeg registrerede mig ved ankomst, og mit navn fremgik af computeren. Satte mig i den stole, der blev henvist til. Jeg sad i meget lang tid, og det viste sig, at jeg var glemt.	Slet ikke
80	Dejlig modtagelse.	Ikke relevant for mig
39	Første gang var der ingen ventetid. Anden gang ventede jeg en time og fik ingen besked.	I høj grad

***Geriatrisk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

77 Jeg blev i allerhøjeste grad godt modtaget, så jeg har ingen forslag til ændringer.

I meget høj grad

## ***Hæmatologisk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
84	Jeg mener ikke ventetiden var for lang, og derfor spurgte jeg ikke til årsagen.	I meget høj grad
121	Meget venligt personale. Alle hilser pænt, når man kommer. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
117	Jeg blev altid venlig modtaget.	I høj grad
63	Både blodprøvetagning og modtagelse i reception. SUPER.	I meget høj grad
114	Jeg bliver altid modtaget med venlighed, og som om jeg er ventet. Meget positiv holdning til patienterne i ambulatoriet.	I meget høj grad
1	Det var som det plejer, ganske godt og professionelt.	I høj grad
20	Altid positive, venlige og professionelleleder tager i mod. Ventetid er meget sjældent mere end få minutter.	I høj grad

**Reumatologisk Ambulatorium, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
31 Alle sygeplejersker og læger, som jeg har været til at tale med, er meget venlig og meget professionel. Jeg er meget glad for deres måde at modtage patienterne.	I meget høj grad
60 OK modtagelse.	I høj grad
82 Da jeg kom uanmeldt ved seneste konsultation, var det en positiv oplevelse at blive tilset både af sygeplejerske og overlæge.	Slet ikke

## Nyremedicinsk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
28	Midt september har jeg endnu ikke hørt resultat af undersøgelsen hvilket jeg synes er underligt.	I høj grad
50	Det var så godt som det kunne blive. Efter en kort undersøgelse [], kommer lægen selv ned i venteværelset og henter patienten. Han viser også tydeligt, at han kender sine patienter fra forrige konsultationer.	I høj grad
119	Alt er meget fint, og ventetiden er nærmest ikke eksisterende. Dog ville en enkelt kop kaffe gøre besøget endnu bedre. Vi kommer langvejs fra. Det kan godt blive en lang dag.	Uoplyst
104	Alt ok.	I høj grad
29	Jeg er kommet på afdelingen i [flere] år, så jeg ved at ventetiden kan variere fra at jeg kommer ind før tid til en ventetid på 30-40 min. Det har jeg fuld forståelse for, da det ofte er fordi der er akutte patienter eller patienter der tager længere tid end afsat. Jeg har selv haft behov for at bruge længere tid end afsat, så lidt ventetid er fint for mig ;o).	I meget høj grad
16	Jeg var i god tid pga. parkering. Blev glædeligt overrasket over at komme ind før min mødetid.	I meget høj grad
5	Jeg havde registret mig med sygesikringskortet, men systemet havde ikke noteret min ankomst. Personalet var meget imødekommende og hjælpsomme da de fandt ud af at jeg sad i venteværelset.	Ved ikke
56	God.	I høj grad
27	Er meget godt tilfreds med den behandling, som jeg får på afdelingen. Personalet er altid imødekommende hver gang jeg kommer derop. Personalet hjælper os f.eks. når vi skal ud at rejse, hvor de bestiller væske for os. Jeg fik en meget god information, da jeg startede op på behandlingen både på afdelingen og hjemme.	I meget høj grad



## **Diagnostisk Enhed Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
108	En meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
83	Det var klart og tydeligt hvad jeg skulle gøre.	I høj grad
21	Fik en meget venlig modtagelse af kompetent sygeplejerske.	I meget høj grad
55	Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg kun mødt søde mennesker.	I meget høj grad
98	Hele personalet var søde, venlige, hjælpsomme og smilende trods travlhed.	I meget høj grad
100	Jeg blev modtaget med et smil og anvisning på venteværelset.	I meget høj grad
42	Der var lidt ventetid alle gangene når jeg var kaldt ind til samtale. Men når der var mere end en halv time blev vi orienteret om det, ikke om årsagen men at der var den forsinkelse. Det var helt fint for mig. Jeg har været yderst tilfreds med mit forløb på afdelingen.	I meget høj grad
22	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
35	Kort ventetid var helt OK.	I høj grad
43	Det var en dejlig tid jeg have der oppe. De var så flinke.	I meget høj grad

***Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro, Medicinsk afdeling,  
Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
74	Modtaget med venlighed og hjælpsomhed. På Holstebro sygehus diabetesambulatorium bliver man altid modtaget og behandlet godt.	I meget høj grad
69	En ventetid på ca. fem minutter anser jeg ikke for noget problem.	I meget høj grad
45	Det var kun ca. ti minutters ventetid, så det var helt ok.	I nogen grad
116	Skulle have været indkaldt i november, men der var ventetid indtil nu.	I høj grad
99	Meget venlig sekretær.	I meget høj grad

## **Hjerteremedicinsk Ambulatorium KAG, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11 Det ville være rigtig dejligt, hvis der i indkaldelsen blev taget hensyn til et par ting. Bl.a. hvor lang transport man har, så de patienter, der kommer længst væk fra, også får de seneste tider. Ligeledes ville det også være en rigtig god ting, hvis lægen, som bestiller undersøgelsen, spørger patienten, om der er nogle ting som der så vidt muligt skal tages hensyn til. Eksempel: Jeg blev indkaldt til at komme om morgen og har ca. 20 minutter at køre. Så langt så godt, men jeg har en temmelig dårlig ryg og er blevet opereret i ryggen tre gange med større eller mindre held. Så hver morgen skal jeg bruge fra en til halvanden time inden jeg har fået min ryg gjort nogenlunde farbar. Det er vel og mærke efter indtagelse af en til to gange af 80 mg Ocycontin og 10 mg Morfin. Om det er en eller en Oxycontin afhænger helt af både hvordan jeg har sovet, smerterne, når jeg står op og hvor hurtig jeg SKAL i gang. Så når jeg skal møde på Herning sygehus om morgen, skal jeg altså op meget tidligt. Og da jeg ikke ved, hvordan min ryg "skaber" sig, når jeg står op, ringer vækkeuret altså endnu tidligere, og det er altså tidligt, pga. dårligt hjerte, masser af medicin, kraftig søvnapnø og ikke at forglemme den gamle ryg. Så hvis nu jeg havde haft mulighed for at fortælle den læge, som bestiller undersøgelsen, eller nok mere relevant hans sekretær, så kunne der jo være blevet skrevet i bestillingen, at jeg helst ikke måtte indkaldes op af formiddagen eller så sent som det nu kan lade sig gøre. Jeg mødte ind til om morgen og fik straks skiftet tøj, undersøgt og lagt drop, så ingenting at klage over der. Men jeg kom altså ikke på briksen før op af formiddagen, og selve forberedelsen tog ca. en time, så logisk set var der altså mulighed for en lidt mere human morgenrutine hjemme hos mig selv, uden det havde flyttet noget ved undersøgelsen. Nå, lang smøre om en lille ting, som dog er en stor ting for mig. Derudover er jeg 110 procent tilfreds med undersøgelsens forløb fra start til slut. Aldrig før (og jeg har dog været igennem seks til otte KAG-undersøgelser) har en KAG-undersøgelse været SÅ smertefri og behagelig. En dygtig læge og nogle pragtfulde sygeplejersker, som alle forstod at holde stemningen på det plan, som langt de fleste mennesker kan lide, når	I meget høj grad

de er på sygehus. Maksimum point til dem.

- 24 Jeg syntes ikke man kunne ønske sig en bedre modtagelse. Det er et fantastisk personale, så lad endelig være med at lave om på det. I meget høj grad

## ***Hjerter medicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitals- enheden Vest***

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
15 Det kan vist ikke gøres bedre. Dog vil jeg ønske at få et visitkort eller lignende med navn(e) på den/de personer jeg behandles af, så jeg senere evt. kan kontakte dem med spørgsmål. Jeg ved godt at de præsenterer sig, når jeg modtages, men der er så meget andet, så navnene bliver "borte" for mig.	I meget høj grad
38 Dejligt at der er kaffe og saft, og at der er friske frivillige.	I høj grad
85 Helt OK.	I høj grad
49 Det besøg der her relateres til må være min deltagelse i hjerterehabilitering. Modtagelsen her var meget fin. Man føler virkelig "det her drejer sig om dig".	I meget høj grad
67 Alt var som det skulle være.	I meget høj grad
26 Lad være med at sende folk fra en landsdel til en anden. Det er dyrt.	Slet ikke
34 Den var ok.	I meget høj grad

***Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
41	Jeg kom før tid, så er det jo klart der er ventetid, og det er også helt ok.	I meget høj grad
33	Jeg fik en rigtig god oplevelse.	I høj grad
6	Meget godt modtaget.	I meget høj grad
53	Jeg oplevede kun kort ventetid. Og da jeg ikke forventer at man kan holde tiden hundrede procent, generer det mig ikke. Jeg vil hellere acceptere ventetid end at man ikke føler, at man er færdig, når man bliver "smidt" ud.	I høj grad

***Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

107 Jeg er med i et forsøg på sygehuset, så de er altid klar til mig, og vi snakker altid det hele igennem. I meget høj grad

## ***Hjerter medicinsk Ambulatorium Holstebro, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
64 Modtagelse var til et 10-tal, men da jeg ankom lidt for tidligt med ambulancen, kan jeg vel næppe klandre afdelingen for ikke at være forberedt på min ankomst :-).	I nogen grad
10 Fantastisk modtagelse og personale!	Ikke relevant for mig
54 Fantastisk modtagelse, medlevende personale.	I meget høj grad
94 Fik en meget imødekommende og venlig modtagelse. Super.	I meget høj grad



## **Lungemedicinsk Dagsafsnit 1, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
95	Ventetid på at høre resultatet af [undersøgelsen].	I høj grad
72	Venligt personale.	I meget høj grad
118	Gik rigtig fint og hurtigt.	I meget høj grad
76	Super god burde ikke laves om meget professionelt.	I meget høj grad
110	Jeg skulle vist nok have været til røntgen, men det kom jeg ikke. Jeg havde været det ca. tre uger før i et andet henseende.	I nogen grad
88	Jeg var fuld tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
103	Planlæg tiderne så man ikke har to tider samtidig forskellige steder.	I ringe grad

## ***Dialyseafsnittet, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
14	Godt tilfreds.	I meget høj grad
40	Jeg går i dialyse tre dage om ugen, så det er svært at svare angående modtagelsen. Jeg synes altid, jeg bliver godt modtaget og er meget glad for den gode behandling, jeg altid får, og det venlige personale.	I meget høj grad

## **Medicinsk Endoskopiafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
<p>47 Der var som sådan ikke noget at udsætte på modtagelsen i receptionen. Jeg blev sendt over for at tale med en narkoselæge, og mens jeg sidder og venter på den samtale bliver jeg kaldt tilbage igen, og bliver mødt af en sygeplejerske der henter mig direkte ind. Ingen fortæller mig noget om at de har ændret plan. I det hele taget føler jeg mig ignoreret. De spørger om jeg har prøvet undersøgelsen før hvortil jeg svarer at den har jeg fået for ti dage siden, og at jeg nu er der for at få fjernet de polypper de fandt ved den undersøgelse. Det bliver bare overhørt, og de siger at lægen er der lige om lidt, og at jeg skal lægge mig på venstre side og at han vil forklare nærmere. Lægen kommer ind, og jeg spørger hvad der foregår hvortil han svarer at han vil tage nogle biopsier af de polypper. Jeg spørger hvorfor man ikke bare gjorde det første gang, og nu underkender det den første læge har besluttet som er at fjerne polypperne i narkose pga. omfanget. Han svarer blot at han vurderer anderledes, og at det må jeg respektere. Jeg får foretaget undersøgelsen som er en del mere ubehagelig end den forrige undersøgelse ti dage forinden. Om det er fordi jeg er blevet anspændt af forvirring og ændrede planer, eller om lægen bare ikke er så god til det som den forrige skal jeg ikke kunne vurdere. Jeg går derfra og er egentlig forvirret og bekymret pga. modsatrettede oplysninger og en følelse af bare at være til besvær.</p>	I ringe grad
<p>96 Afventer stadig svar på mikroskopien, og det undrer mig, da der snart er gået en måned.</p>	I meget høj grad

## ***Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
75	Kunne måske godt sammenkædes med tid til blodtagning, så man ikke skal sidde og vente så længe der, ellers var alt OK.	I meget høj grad
79	Syntes at 6 mdr. mellem hver kontrol når man er HIV smittet er for lang tid. Syntes ikke de tager HIV seriøst , mit cd4 tal gik ned med 100 og alligevel gør man intet , man ved jo ikke om det var inde for den sidste uge det gik ned og så havde det været meget lave 6 mdr. efter. Men der er jo frit sygehus valg , må indrømme jeg overvejer at skifte da jeg efter 3 år i Herning endnu ikke føler mig tryk. Andre med HIV så går til behandling andre steder bliver taget mere seriøst og der får man medicin til at hjælpe cd4 tallet op i mere end 3 mdr. det gør man bare ikke i Herning , der er de gland bare det er over 250 og det er meget lavt for en HIV smittet.	I høj grad
123	Fin modtagelse. Alt ok.	I høj grad

**Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
93 Mere information for hver gang er der ventetid. Giv patienten besked om, hvorfor der er ventetid. Giv patienten løbende besked om, hvor lang ventetiden forventes at blive.	I høj grad

***Mave- Tarm- og Leversygdomme Dagafsnit Herning, Medicinsk afdeling,  
Hospitalsenheden Vest***

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

---

8 Utroligt venligt og imødekommende personale.

I meget høj grad

## **Medicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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

- 
- 13 Det er vanskeligt at svare på dette spørgeskema da det sidste besøg drejede sig om blodtryk (døgnmåler). Til det kan jeg kun sige at det er noget gammelt lort. Det var ubehageligt at have på. Det sad forkert, kunne ikke bøje armen ordentligt. Det målte i tide og utide (skulle måle for hver 15. minut i dagtimerne). Om natten vågnede jeg når den gik i gang (skulle måle hver 30. minut). Kunne ikke altid falde i søvn igen. Vendte jeg mig om på den anden side lige efter en måling, gik den i gang igen. Den information jeg fik var at jeg skulle gøre ligesom jeg plejer og holde mig i ro når målingen går i gang. Det kan jeg ikke se logikken i at der kunne komme en realistisk måling ud af det, da jeg er meget aktiv.
- 48 Personalet virkede forvirret og travlt. Havde glemt mig. Det blev undskyldt. Men kom derfra lidt forhutlet og med tøj der ikke sad rigtigt efter placering af døgnmåling på arm. Jeg skulle bare komme næste dag og henvende mig ved den samme person. Da jeg kommer, er hun der ikke, og jeg henvender mig derfor til en person, som siger at vedkommende sidder til møde, så jeg må vente. Jeg beder om at der bliver taget kontakt til vedkommende som lovede at være til stede. Men der sker ingenting. Jeg får hjælp af en ikkeuddannet ansat, som lægger apparatet på en reol, og min tanke er at den bliver glemt. Jeg tror den har været glemt i lidt for lang tid, for min læge havde ikke fået svar som lovet. Virker fuldstændig useriøst!

Uoplyst

Uoplyst

***Geriatrisk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

**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?

---

77 Jeg har haft flere besøg i den forløbne tid, og jeg er hver gang blevet godt behandlet, så jeg har kun roser til Herning Sygehus.

I høj grad



## ***Hæmatologisk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **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?
91	Fik ikke oplysning om ventetider på sygehuse til videre behandling	Ved ikke
117	Har altid været godt orienteret.	I høj grad
1	Har ikke manglet information.	Uoplyst

## **Reumatologisk Ambulatorium, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
87	Mangler den "rigtige" forklaring på, hvorfor medicinen ikke kan afhentes på apoteket.	I høj grad
18	Inden jeg kommer til samtale, er det besluttet, at jeg skal skæres ned i medicin kun pga. besparelse. Jeg føler ikke, lægen lytter til mine argumenter for ikke at skære ned på nuværende tidspunkt.	I meget høj grad
32	Jeg savnede oplysninger om tidligere scanning og røntgen. Jeg savnede oplysninger om at leve med min sygdom, herunder øvelser. Jeg savnede gennemgang af min medicinliste.	I nogen grad
66	[Jeg mangler information om] hvordan bivirkninger har indflydelse på min hverdag.	I høj grad
82	Jeg bliver informeret hver gang angående medicin og andre relevante spørgsmål.	I meget høj grad
68	Ville gerne have vidst noget mere om afdelingsopbygning og "handlegange". Det var første gang jeg var på [ambulatoriet], og kender ikke noget til hvordan og hvorledes her... Jeg har valgt at flytte fra andet sygehus, og ambulatoriet her er helt ny for mig. Det ville have været rart at kende til min kontaktsygeplejerske...	I høj grad

## **Nyremedicinsk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
28 Jeg har ikke fået svar.	Uoplyst
61 Efterfølgende vidste jeg ikke, hvem der kunne forny recepten på min medicin. Ambulatoriet eller egen læge. Det fik vi ikke talt om. Ikke at det var vanskeligt efterfølgende at finde ud af, at det kan begge steder, men det er den eneste lille ting, der ikke fungerede optimalt ved besøget.	I ringe grad
16 Mangler ingen information.	I meget høj grad

## **Diagnostisk Enhed Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
9	Troede, jeg skulle til CT-scanning ved det første besøg. Det var til en samtale. Det var også helt fint.	Uoplyst
101	Min tilstand er ikke blevet bedre.	Uoplyst
42	Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
35	Mine oplevelser i forbindelse med mine besøg har helt igennem været meget positive. Jeg har bestemt ikke manglet information og er tværtimod blevet behandlet meget hurtigt. Dette er flere gange sket ved henvendelse pr. telefon. Helt igennem en positiv oplevelse.	Uoplyst

**Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Holstebro, Medicinsk afdeling,  
Hospitalsenheden Vest**

**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 Egentligt ikke. Da jeg er i gang med en forsøgsmedicin der skulle justeres.	I meget høj grad
45 Jeg synes informationen var noget forvirrende, som om der ikke rigtigt var blevet kigget i journalen for at se, hvad der var årsag til sygdommen. Jeg forstod ikke den først foreslåede videre behandling, og da jeg spurgte ind til det skulle jeg bare fortsætte som nu. Næste gang må jeg have en pårørende med, som kan hjælpe med at høre og forstå hvad der bliver sagt.	Uoplyst
17 På diabetes afsnittet blev jeg spurgt om hvorfor jeg ikke havde tabt mig i vægt siden sidste besøg. Det kunne jeg ikke redegøre for. Derefter blev jeg bedt om at gå og ikke komme igen, da sygeplejersken ikke gider bruge tid på folk der ikke taber sig! Det er ufattelig ringe hjælp man får.	Slet ikke

## ***Hjerter medicinsk Ambulatorium KAG, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **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?
97 Personalet var utrolige rare og hjælpsomme. Jeg følte mig tryk lige fra jeg gik ind på sygehuset til jeg var færdig behandlet.	Uoplyst
46 Efter ambulant undersøgelse på [sygehus] fik vi tilsendt et brev, hvori der stod, at jeg skulle have en pacemaker. Herefter måtte vi selv ringe til [andet sygehus], for at få mere information, forud for indoperationen af pacemaker. Her ville det være rart, hvis vi var blevet ringet op fra [sygehus], da de havde resultatet af den båndoptagelse, som var blevet foretaget af hjertets rytme.	I høj grad

## ***Hjerter medicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitals- enheden Vest***

### **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?
89	Besøget angik et rutinetjek, så alt i alt drejede det sig om at udlæse og måle data fra min pacemaker. Det er noget, jeg har prøvet flere gange, så jeg var forberedt på, hvad der skulle foregå.	I høj grad
111	Jeg savnede information omkring kolesterolsænkende medicins virkning/bivirkning samt oplysning om mit kolesterolniveau.	I høj grad

***Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

**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?

---

7 Spørgsmålene virker irrelevante, da det ikke var et førstegangs besøg for mig.

I meget høj grad



## **Lungemedicinsk Dagsafsnit 1, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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

- 
- 95 Lægen som skulle informere mig om resultatet af diverse prøver virkede ikke velforberedt. Han var vanskelig at forstå pga. meget utydelig udtale. Angående mine forskellige spørgsmål til min sygdom sarkoidose fik jeg nogle svar, bl.a. at han havde brugt dobbelt så lang tid på mig som beregnet. Jeg følte mig ikke særlig klogere på mit tilfælde, især fordi jeg har gennemgået en række undersøgelser på et andet hospital [i sommer]. Henvist af øjenambulatoriet fra andet hospital. Diverse scanninger, MR og PET. Havde forventet en forklaring af disse mange prøver og evt. sammenhæng med sarkoidosen. Tilbage står en opfølgning på øjenambulatoriet.
- 72 Ingen mangler.
- 88 Alt var til min fulde tilfredshed.

I høj grad

Uoplyst

I meget høj grad

## ***Dialyseafsnittet, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **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?
14	Nok god information, men ved ikke rigtig, hvordan det skal besvares.	Uoplyst
51	Har ingen besked fået om bivirkninger ved ny medicin.	I høj grad

## **Medicinsk Endoskopiafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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

---

47 Ved første undersøgelse beslutter lægen under undersøgelsen, at en stor mængde polypper skal fjernes under narkose og laver henvisning. Da jeg kommer ind for at få fjernet polypperne, beslutter en anden læge (vel at mærke efter at jeg er sendt til narkoselægen), at det skal de ikke, og uden at indforskrive mig, bliver jeg kaldt ind til undersøgelse, hvor der er ændrede planer, og den information, jeg får, er kun pga. min protester. Derudover efterlader den mig med den bekymring, at de to læger ikke er enige. Jeg føler mig ignoreret, når to læger virker som om, det er banalt og irriterende, at jeg stiller spørgsmål.

Slet ikke

**Øvrige, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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

---

92 Om forløbet bagefter med hensyn til genoptræning og genoptagelse af arbejdslivet.

I nogen grad

**Medicinsk Ambulatorium Ringkøbing, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

**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?
23 Fik ikke ny medicin.	I høj grad
93 Skal sting fjernes eller er de selvopløselige (udvendige sting). At toiletbesøg vil være smertefulde og besværede i uger efterfølgende. At man slev efter to uger skal være sygemeldt, og stadig har smerter og ubehag ved almindeligt arbejde og dagligdags gøremål.	I høj grad
65 Tilfreds.	Uoplyst

## **Akut Hjerteklinik Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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

---

122 Der var sådan kun én person, der ikke havde tid eller ikke ville (?) lytte til mig og min erfaring med min sygdom. Eller for den sags skyld mit ønske om det videre forløb. Og det var læge NN der udskrev mig. Mit indtryk var at hans holdning var "sådan er det, og det ved jeg bedst". Og for øvrigt bare skulle have mig ud af døren.

Ved ikke

***Medicinsk Ambulatorium Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

**20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
48	Ja, man glemte mig mere end en gang!	Ja

## ***Hæmatologisk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
81 Tidspunktet for blodprøvetagning var forkert. De havde en tidpunkt og jeg havde en andet, men det var intet problem og der var ingen ventetid.	Ja



## ***Nyremedicinsk Dagafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Som tidligere noteret havde den elektroniske ankomst ikke registreret mig.	Ja

## **Diagnostisk Enhed Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
30 Blodprøven viste, at undersøgelser ikke kunne foretages, men alligevel skulle jeg vente [flere] timer for så at få at vide, at vi godt kunne tage hjem. Det er meget hårdt at gennemgå det forløb for så at få at vide, at det hele er spildt. Blodprøve kunne måske være undersøgt noget før.	Ja

## ***Medicinsk Endoskopiafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

47 Hvis det er en fejl at indkalde til et indgreb, der alligevel ikke skal foretages, og ikke være forberedt, så ja! Derudover undrer det mig, at første læge ikke tager biosierne ved første undersøgelse, da det kunne have sparet både mig og afdelingen for besøg nummer to.

Uoplyst

***Infektionsmedicinsk Ambulatorium, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest***

**20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
106 Fik tilbudt behandling af min [somatisk lidelse]. Men næste gang jeg mødte op var tallene faldet og fik så ikke behandling? Er meget træt for tiden pga. det.	Ja