

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning  
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)  
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	246
Besvarelser fra afsnittets patienter:	159
Afsnittets svarprocent:	65%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



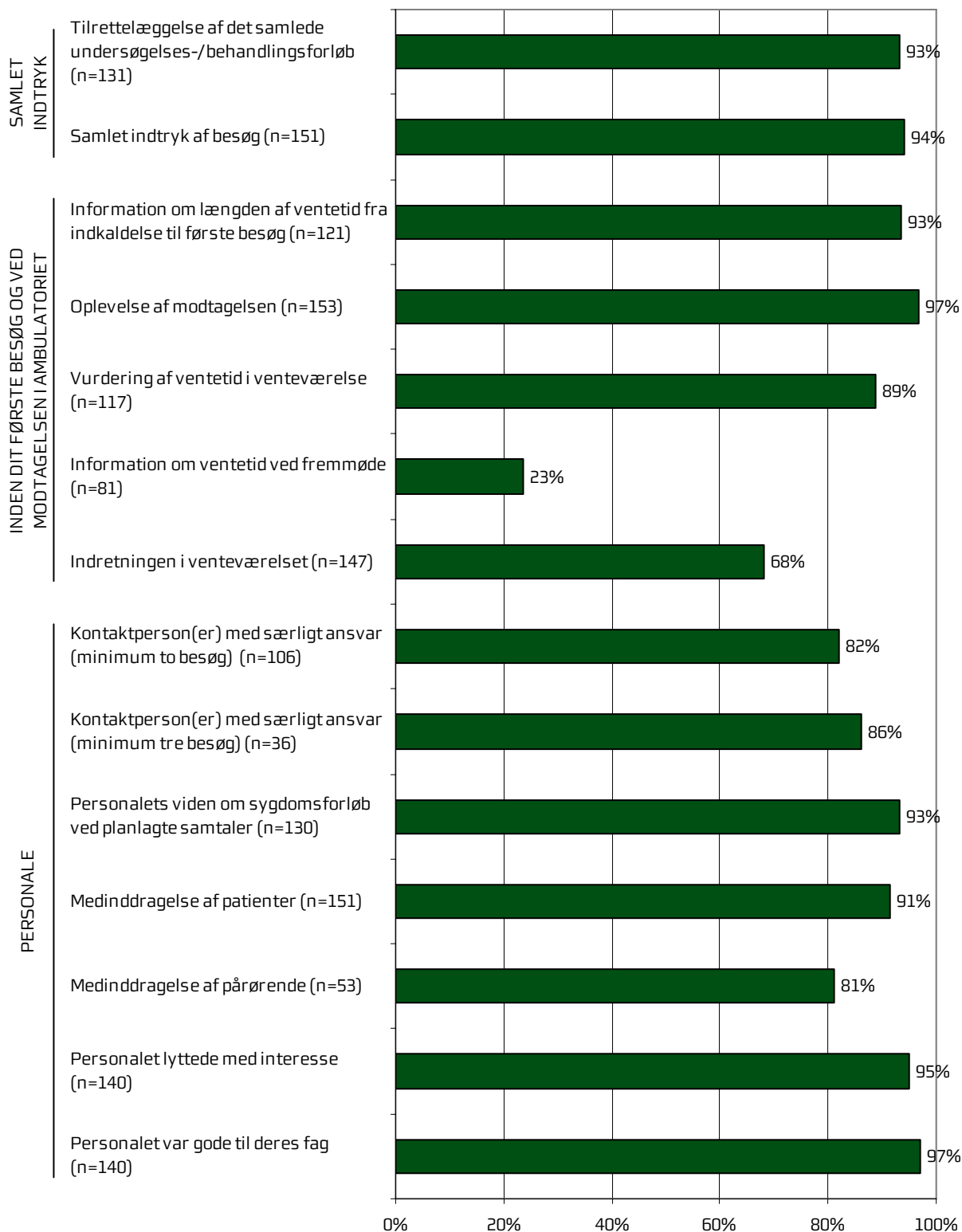


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

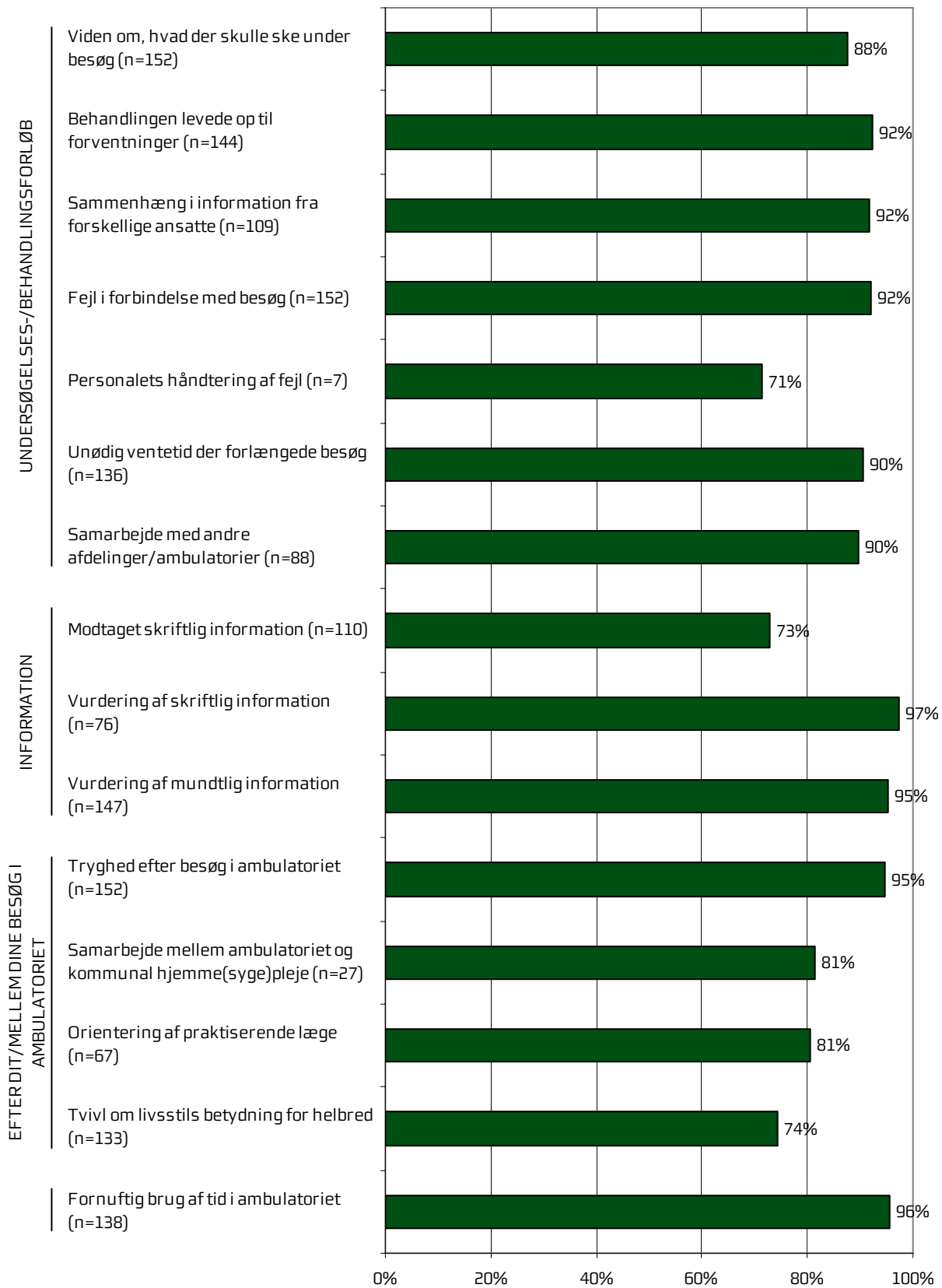
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning

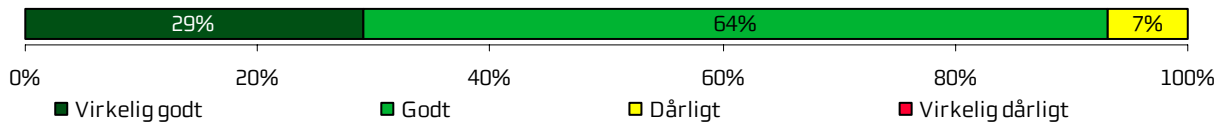
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

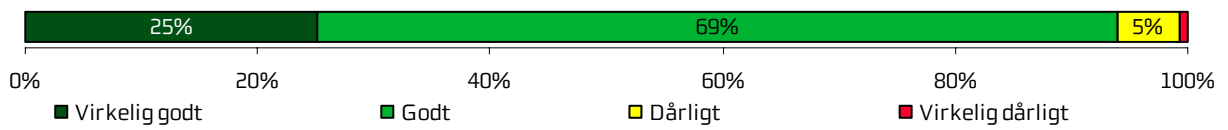
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



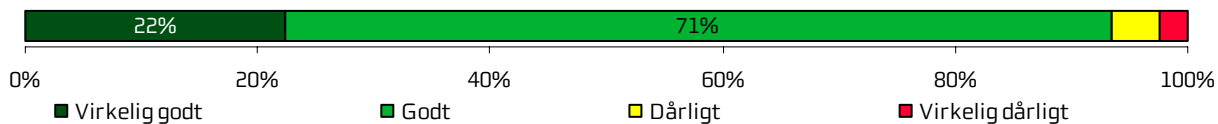
Samlet indtryk af besøg (n=151)



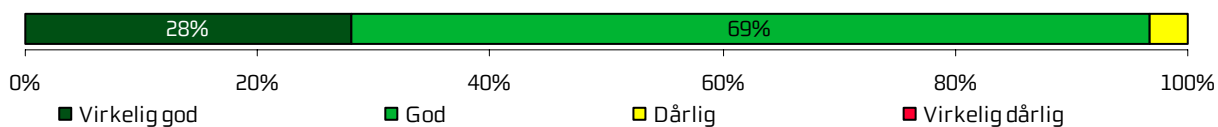
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	97 %	100 % *	88 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	99 % *	100 % *	92 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

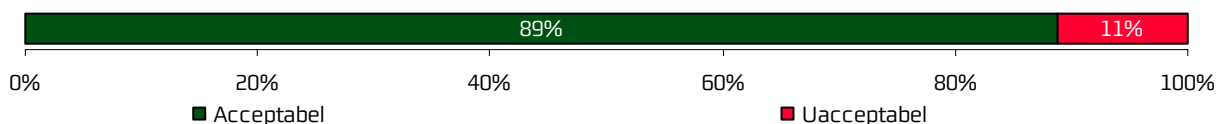
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=121)



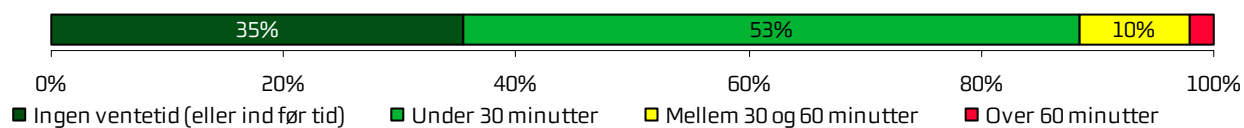
Oplevelse af modtagelsen (n=153)



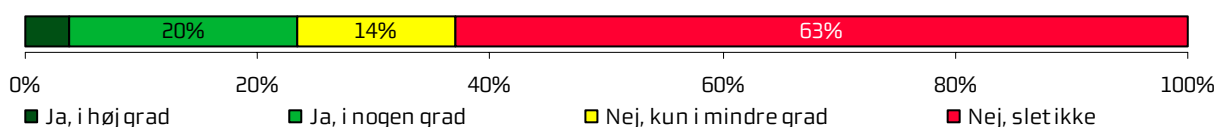
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=117)



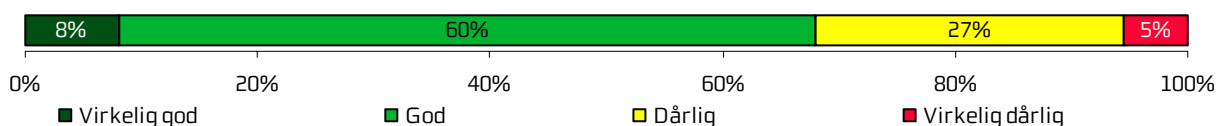
Længde af ventetid i venteværelse (n=147)



Information om ventetid ved fremmøde (n=81)



Indretningen i venteværelset (n=147)

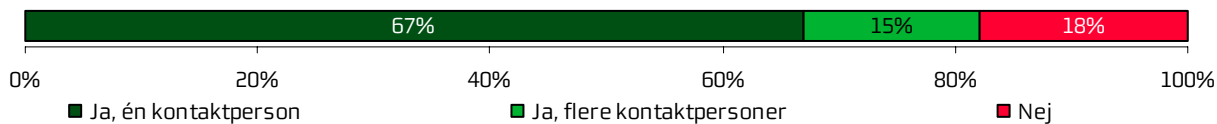




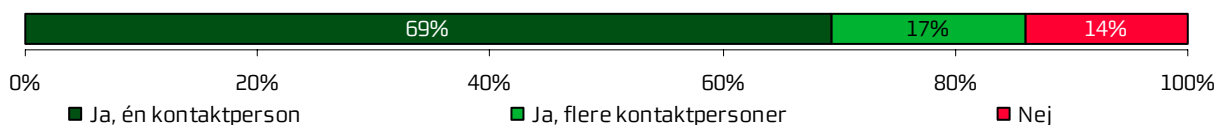
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	98 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	100 % *	75 % *	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		23 %	25 %	78 % *	32 %	49 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		68 %	73 %	100 % *	74 %	90 % *

## Personale

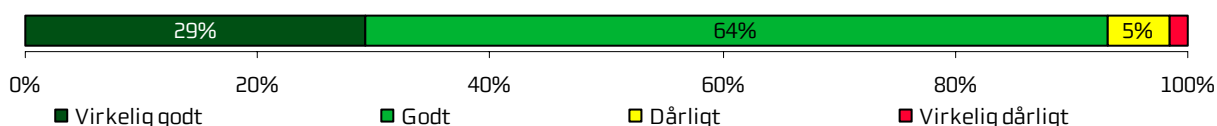
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=106)



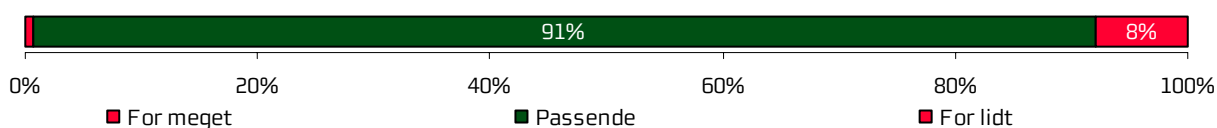
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



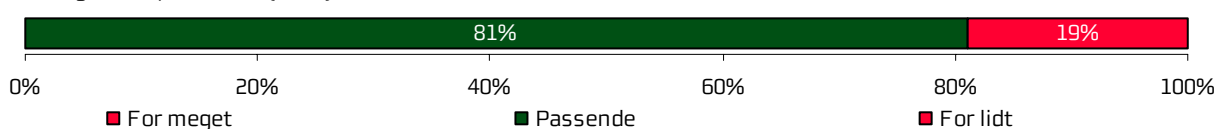
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=130)



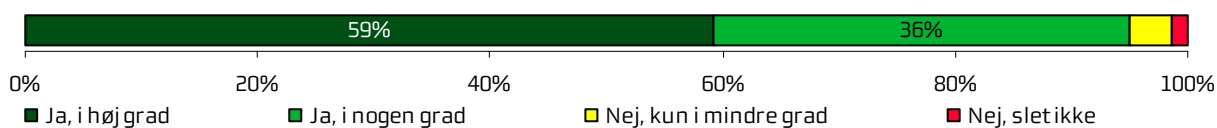
Medinddragelse af patienter (n=151)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



Personalet lyttede med interesse (n=140)



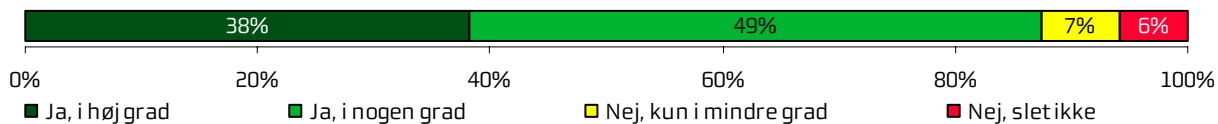
Personalet var gode til deres fag (n=140)



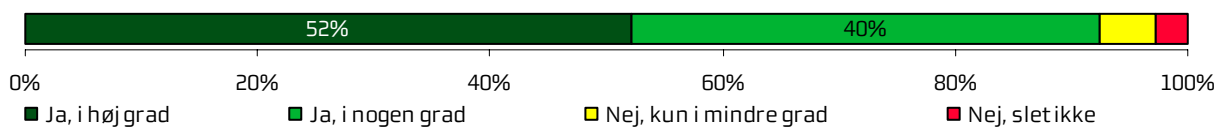
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		82 %	81 %	100 % *	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	100 % *	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	95 %	100 % *	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	94 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		81 %	91 %	100 % *	75 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	96 %	100 % *	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 % *	93 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

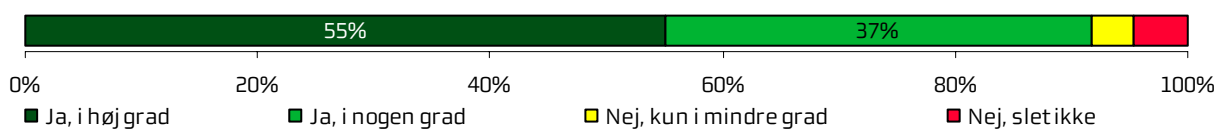
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=152)



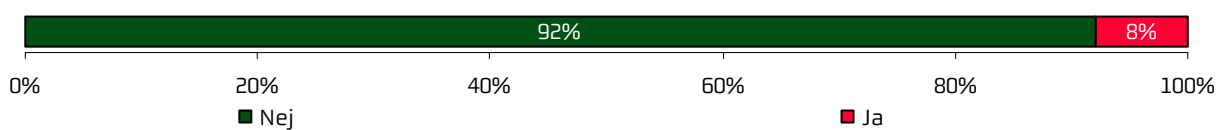
Behandlingen levede op til forventninger (n=144)



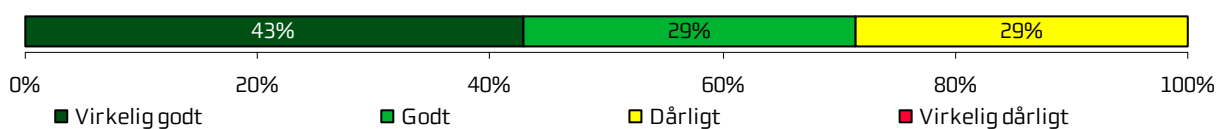
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=109)



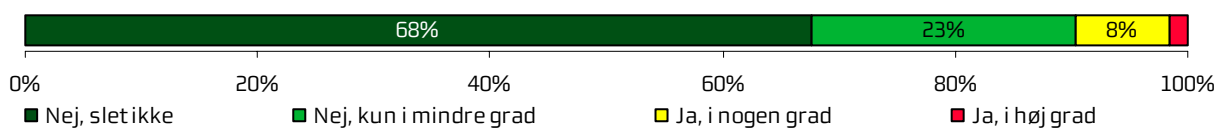
Fejl i forbindelse med besøg (n=152)



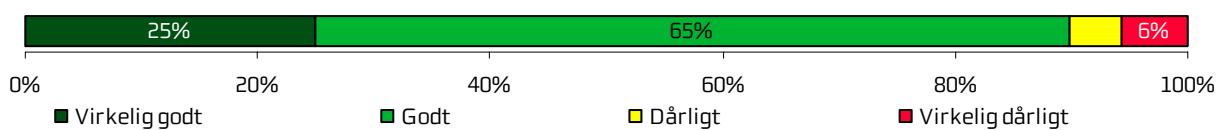
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=136)



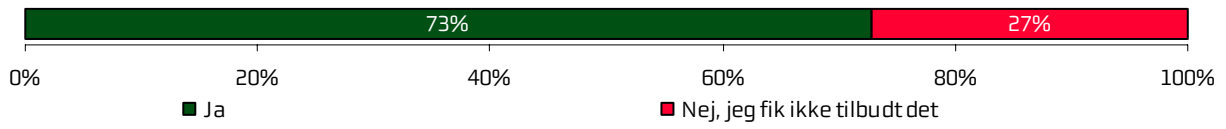
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=88)



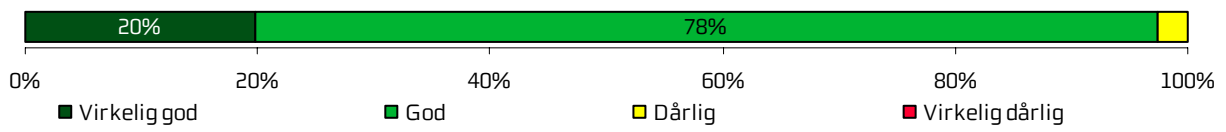
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	90 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	94 %	100 % *	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	94 %	100 % *	81 % *	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		71 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	90 %	100 % *	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		90 %	92 %	100 % *	84 %	95 %

## Information

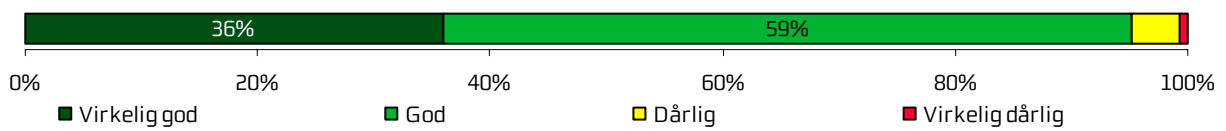
Modtaget skriftlig information (n=110)



Vurdering af skriftlig information (n=76)



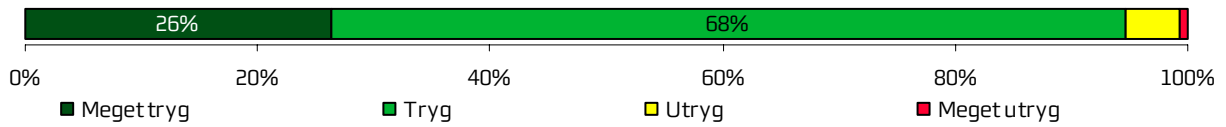
Vurdering af mundtlig information (n=147)



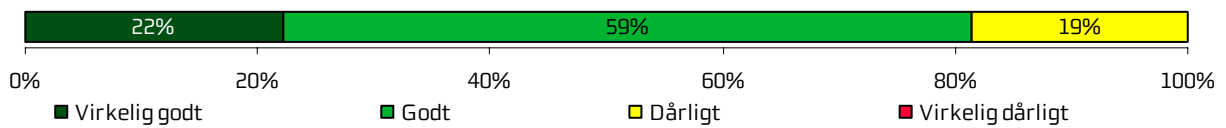
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	99 % *	58 % *	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	99 %	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	100 % *	89 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

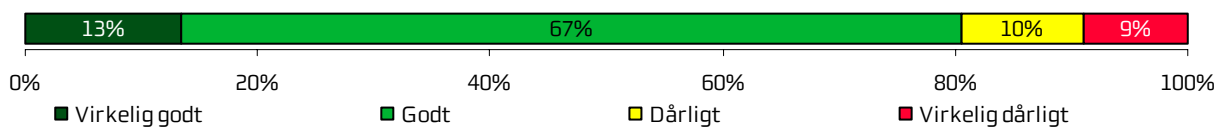
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=152)



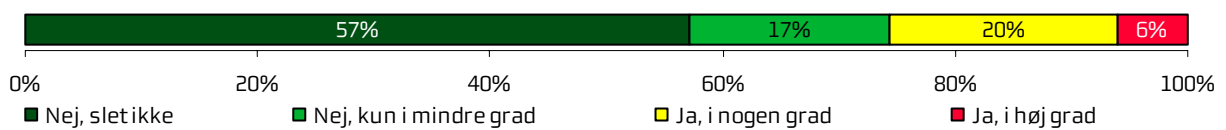
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=67)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=133)

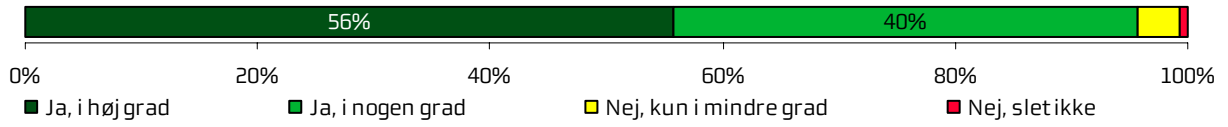




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 % *	85 % *	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	86 %	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	88 %	100 % *	69 %	88 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	68 %	95 % *	49 % *	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=138)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	90 %	97 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

## Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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


ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
1	Det er rart at blive orienteret om, hvad der skal ske ved næste besøg, hvem det er man skal tale med.	Godt
3	Jeg har været meget på sygehus [flere forskellige] pga. stofskifte, hjerte, lunger []. Jeg har nogle gange været på akutafdeling. Jeg har svært ved at huske forløbene, men jeg har altid fået en venlig og kompetent behandling, ingen lang ventetid.	Intet svar
4	Med hensyn til diabetes ville det være rart at få en god information om de forskellige insulintypers virkning. (Men måske skulle jeg bare spørge:-)). En mere uddybende forklaring af blodprøve-resultater/talværdier. Måske at patienter får en laboratorieudskrift med sig hjem - eller tilsendt.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Bedre venteværelse.	Virkelig godt
6	Jeg er dybt taknemmelig for behandlingen, jeg har fået og kan ikke takke læger og andet personale nok. Tak.	Godt
8	Indtil blodsukkerniveauet er normalt, bør man vel følge udviklingen tættere, eller hvis der sker for lidt, vurdere om der skal prøves en anden type af behandling!	Det kan jeg ikke vurdere
9	Hader at blive talt ned til!	Det kan jeg ikke vurdere
10	Fin og god planlægning af resten af forløbet.	Virkelig godt
11	For lang ventetid inden jeg kom i behandling og for lidt skriftlig information - SIDSTE GANG SLET INGEN. FOR LIDT INFORMATION OM DET GÅR GODT MED [BEHANDLINGEN].	Intet svar
14	Venteværelset er meget lille og "koldt". Det er ikke så hyggeligt og rart at komme der. Personalet bør være bedre forberedt inden kontrollen, f.eks. finde blodprøveresultater frem før tid.	Godt
15	Ambulatorium under ombygning - byggerod over alt.	Virkelig godt
18	Det er godt at kunne komme trygt med sine problemer og få gode svar.	Godt
19	Jeg synes, det er TÅBELIGT at bruge alle de resurser på sådan et spørgeskema! :-{.	Intet svar
20	Behandlingen/samtalen er som sådan okay, men det svar der kommer cirka to måneder efter besøget er en fejl. Tiden er alt for lang, når de sender en hilsen så sent, og de skriver, at det er alvorligt. Det er ikke holdbart i den slags svar, og kunne måske være muligt at prioritere svarene efter endt undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere
22	De er gode til at fortælle og besvare disse spørgsmål jeg har. Nogle gange kan det godt gå lidt for hurtigt/rutine. Der er tit for meget ventetid og for kort tid, når man er inde til kontrol. Der er også	Godt

lang tid imellem besøgene, tre-fem måneder.

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 23 | Ja, at man får skriftligt svar inden for en uge, og ikke først, når man kommer til kontrol.  | Godt                     |
| ✎ | 25 | OK, men informer mere om nyheder vedrørende behandling/sygdomme og forskningsresultater. Jeg følger med på nettet. Har fulgt information [], som for mig er det vigtigste - hvad er aktuel blodsukker.   | Dårligt                  |
| ✎ | 26 | Lidt tvivl omkring kontrol af blodprøver - hvor/hvornår de skulle tages. Men ringede til ambulatoriet, og de var meget søde, og jeg fik klarhed over, hvad der skal ske.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 27 | Hjælp til selvhjælp. Jeg har selv målt blodsukker, der per mail er indberettet til ambulatoriet, der derefter har tilbagemeldt og kommunikeret mine tal og reguleret min medicin løbende, hvilket har givet stor tryghed og sparet en del tid.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 30 | Jeg har været meget tilfreds med min behandling. De er søde, rare og meget, meget dygtige alle sammen.   | Godt                     |
| ✎ | 31 | En god og troværdig behandling, men nogle gange oplever jeg, at lægen er stresset og/eller fortravlet, det påvirker besøget.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 33 | Læge NN er utrolig god til alle informationer omkring min lidelse. God til at lytte, Jeg føler virkelig, at der bliver taget hånd om min situation.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 34 | Jeg er glad for den venlighed og imødekommenhed, jeg oplever, når jeg henter medicin. Nu er proceduren ændret for afhentning af medicin, og jeg har ikke hentet medicin med ny procedure endnu, men forventer ligeså god service, som jeg har været vant til.  | Godt                     |
| ✎ | 35 | Manglende samarbejde blandt alle instanser.  | Dårligt                  |
| ✎ | 37 | Jeg ville vide, hvornår behandlingen fortsætter.   | Dårligt                  |
| ✎ | 39 | For lang ventetid fra scanning til efterfølgende samtale!  | Godt                     |
| ✎ | 41 | Jeg har ros til den sygeplejerske, der har behandlet mig. Hun har virket professionel. Ligeledes sosu-assistenterne. Derimod har jeg svært ved at bedømme det overordnede system. Sammenholdt med de meldinger, jeg har fået fra min [pårørende], som får samme behandling på et andet sygehus, er der meget, der ikke lever op til den samme behandling på det andet sygehus på alle områder. | Intet svar               |
| ✎ | 42 | Jeg synes, svarene fra blodprøver kom meget sent - godt en måned efter de blev taget.  | Godt                     |
| ✎ | 48 | For mig betød det meget, at lægen var den samme gennem hele forløbet. OG at han var i stand til kvalificeret at rådgive/vejlede/informere mig, så jeg blev i stand til selv at kunne tage stilling til, hvilken behandling, der VAR bedst for mig at vælge at tage imod.   | Godt                     |
| ✎ | 50 | Ambulatoriet tilbød mig tre dages diabeteskole. Et rigtig godt kursus, hvor jeg lærte meget om min sygdom, som er til stor hjælp i det daglige. Men jeg blev desværre misinformeret angående mit kørekort, og dette kan desværre ikke ændres nu! Ærgerligt for mig.  | Intet svar               |
| ✎ | 51 | Mere hyggeligt venterum - og større. Dejligt med lidt frugt. Overholde tiderne, 5-10 min. ventetid er  | Dårligt                  |

## Bilag 1

ok. Fagpersonerne (især lægen NN) mangler enormt meget empati, forståelse og "jeg er her for dig"-attitude. Så man ikke føler sig som en komplet idiot, når man går derfra.

-  54 Fælles meldinger! Information indbyrdes mellem praktiserende læge samt medicinsk ambulatorium i Århus og Herning. Dialog: Mere lyttende til patienter med type 1 diabetes, som typisk kender meget til sin sygdom. Dårligt







## Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitals- enheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?











ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
8	Fra min læge begyndte at snakke om at skulle op på sygehuset igen, gik der ikke mindre end ni måneder!! Det, mener jeg, er for dårligt, når lægen skulle bruge seks måneder, før jeg blev henvist til diabetesambulatoriet!	Det kan jeg ikke vurdere
10	Jeg har kun været der en gang grundet ALT for lavt stofskifte, grundet fejlmedicinering af stofskiftepiller.	Virkelig godt
11	Ja, jeg fik sammenfald imellem skuldrene [for cirka et år siden]. Der burde være et forløb, der gik i gang så, men nej og samtidig fik jeg [medicin], så jeg følte hele min ryg faldt sammen, så jeg ringede og fik afbud.	Intet svar
12	Jeg er meget glad for behandling og jeres måde at være på. På alle måder tilfreds.	Intet svar
13	Jeg får en tid fra gang til gang. Meget godt.	Intet svar
16	Ringede for at høre, om det ikke kunne gå hurtigere. Fik rykket tiden 14 dage frem.	Godt
20	Er flyttet fra Vejle Sygehus til et andet sygehus, men der går en vis tid, inden der sker noget.	Det kan jeg ikke vurdere
24	ALTID GOD BEHANDLING.	Virkelig godt
27	Alt for lang ventetid.	Virkelig godt
29	Normalt ikke lang ventetid.	Godt
31	Nej.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Jeg blev henvist til ambulatorium [i anden by] fra en afdeling i Århus, så der var ingen ventetid. Det er mange år siden.	Godt
38	Det er mange år siden, og jeg er utrolig glad for betjeningen.	Virkelig godt
40	Det er ok.	Godt
41	Jeg blev frustreret over en ventetid på godt et halvt år, da min [pårørende] med samme diagnose blev indkaldt til undersøgelse og behandlingen påbegyndt indenfor 14 dage efter diagnosen blev stillet [i en større by]. Da følte jeg virkelig, at jeg bor i et udkantsområde.	Intet svar
43	Blev akut indlagt et døgn. Fik ny tid [få] dage efter udskrivelsen.	Virkelig godt
44	Jeg kommer der regelmæssigt, så ovennævnte er ikke relevant for mig.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Jeg skulle bare tage plads og vente, indtil jeg ville blive kaldt ind.  | Virkelig godt |
|  | 50 | Da jeg fik konstateret diabetes for [mange] år siden, ringede min praktiserende læge til medicinsk ambulatorium, hvor jeg fik en tid allerede dagen efter.                | Intet svar    |
|  | 51 | Jeg fik at vide, at jeg skulle vente i et stort venterum, med jeg ved ikke hvor mange mennesker, for at få taget en blodprøve. Jeg tror, at jeg ventede [næsten en time]. | Dårligt       |
|  | 54 | Har haft insulinkrævende diabetes i mange år, så husker ikke første gang. []  | Dårligt       |

**Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitals-  
enheden Vest**

**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Der er ikke nogen modtagelse. Når man ved, hvor man skal møde, og det er let at finde i Herning, så sætter man sig ned og venter til man bliver kaldt ind. Det er OK.	Godt
	11	Modtagelsen var god, men der gik for lang tid.	Intet svar
	16	Der var en ledig stol. Bladene/læsestof alt for gammelt.	Godt
	26	Det var vel bare OK. Der var ikke nogen at henvende sig til, så jeg satte mig bare i ventearealet, indtil jeg blev kaldt ind.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Jeg er jævnligt i ambulatoriet efter medicin, og der er meget god hjælp at hente. De (sygeplejerskerne) er venlige og imødekommende.	Godt
	40	Det [var] også ok.	Godt
	41	Jeg oplevede den temmelig ligegyldig.	Intet svar
	44	Tit skiftende steder man skal henvende sig.	Godt
	51	Jeg ventede i cirka 20 minutter inden, jeg kom ind. "Venterummet" virkede lidt for lille. Det kunne være rart med lidt afslapningsmusik.	Dårligt
	53	NN er altid sød og imødekommende.	Godt
















## Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitals- enheden Vest

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Håndtering af fejl
1	Den første gang jeg var i ambulatoriet, følte ventetiden meget lang. Efter en blodprop, havde jeg det psykisk meget dårligt, og så må patienten ikke vente længe. Det var kun den ene gang, ellers har ventetiden været ok. Min "smertegrænse" er 30 minutter og den har ikke været overskredet. Får jeg en forklaring, venter jeg også længere.	Intet svar
14	Jeg har ofte oplevet, at mine [] værdier ikke er ankommet til ambulatoriet, når jeg er til kontrol, trods det, at jeg har sendt prøverne en uge inden kontrollen, som anbefalet. Derudover oplever jeg, at lægen/sygeplejersken først tjekker computeren for blodprøveresultater, når jeg er kommet ind til konsultationen. Det viser dårlig forberedelse. De kunne godt have fundet resultaterne på forhånd.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	At jeg ikke var blevet informeret om, at en behandling skulle udsættes pga. resultaterne af en [prøve], og at jeg derfor måtte køre forgæves [til hospitalet] med tabt arbejdsfortjeneste.	Intet svar
45	Der bliver tit ændret på tider op til tre gange inden næste besøg.	Godt
47	1. Glemte indkaldelse til halvårlig kontrol. 2. Bestilling af blodprøver.	Godt
49	At man bliver glemt - kommer ikke videre. Ringer og rykker, og de kan ikke finde en. Modtager ingen breve med svar på prøver som aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
54	Går til kontrol to gange årligt på to [forskellige hospitaler] - er insulinpumpebruger. Stor forskel i behandling. [Det ene sted] glemmer de årlige statusprøver, hvis man ikke selv gør opmærksom på det.	Dårligt




**Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitals-  
enheden Vest**

**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Jeg oplever gode svar på mine spørgsmål også angående blodprøver.	Godt
	8	Behandlingen af diabetes har ikke nået et tilfredsstillende niveau endnu, blodsukkerprocenten er ikke faldet nok! Trods flere eksperimenterende behandlingsforsøg.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Nogle gange er det lidt overflødigt hyggesnak, som om den afsatte tid bare skal gå.	Godt
	16	Et enormt sødt menneske/sygeplejerske.	Godt
	17	Jeg undrer mig over, at der ikke er bedre blodtryk og vægtkontrol, når man har diabetes type 1. På ca. 10 måneder, er mit blodtryk og min vægt, kun blevet tjekket en til to gange.	Godt
	21	Det kunne være rart at få lidt mere oplysning om, hvordan mine behandlingsresultater er i forhold til det forventelige og i forhold til tilsvarende patienters resultater, frem for alene en påpegning af, at egenindsatsen må kunne forbedres. Forudsat at der er baggrund for det, vil et lille "klap" på skulderen ofte have en meget positiv effekt.	Intet svar
	25	Professionelt. Jeg har selv meget kontrol over min sygdom, han udfordrede mig ikke. NN har jeg nu, hun er god.	Dårligt
	26	Lægen er den mest behagelige læge, jeg har været hos. Han er utrolig god til at forklare hvad problemer med stofskiftet betyder og kunne forklare mig det, så jeg forstod præcist, hvad der foregik. Jeg gik derfra med fuldstændig klarhed over situationen og ro i sjælen omkring det.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	En ny klient kan godt tage 5-10 minutter mere end forventet. Det er OK! Det hænder også, at jeg tager 5-10 minutter af tiden fra dem efter mig.	Virkelig godt
	31	Jeg synes, der er lidt koks i de aftalte skriftlige tilbagemeldinger fra sidste blodprøver. Jeg tror det er ok nu efter telefonisk henvendelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	32	Jeg tror, al ventetid osv. skyldes dagenes almindelige drift og kan ikke undgås i den logistisk, der kræves for at få så mange mennesker igennem. Jeg er på ingen måde utilfreds med det, jeg har oplevet!!!	Godt
	36	Jeg har brug for en tolk, når jeg er på ambulatoriet, men de har ikke altid sørget for en tolk til mig.	Godt
	41	Jeg forstår ikke, hvorfor det er en sygeplejerske [på andet sygehus], der skal tappe mig, og hvorfor ikke en laborant i Holstebro kan gøre det. Jeg tror, at en laborant kan have større erfaring med "vanskelige" tapninger.	Intet svar
	48	Der var ingen fejl!	Godt
	50	Jeg er fantastisk godt tilfreds med mit forløb. I ti år har jeg gået til kontrol ved samme læge NN og	Intet svar

## Bilag 1

samme sygeplejerske. Jeg er meget godt tilfreds med forløbet.

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 51 | Jeg følte det meget klinisk. Hvide kitler, meget formelt sprog, meget fagligt sprog - intet personligt. Jeg følte det som om: "Undskyld jeg er her og spiler din tid". Jeg følte mig ubehagelig til mode. Det kunne også ses på mit blodtryk. Jeg kunne slet ikke slappe af, som jeg kan ved min praktiserende læge. | Dårligt |
|  | 52 | Af tre besøg var ét vellykket.   | Dårligt |
|  | 54 | Det ene sygehus samarbejder ikke med det andet - får modstridende råd og forslag til medicinering. Ikke nærværende, lyttende og er uforberedt.   | Dårligt |

## Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitals- enheden Vest

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

ID	Kommentarer - Diabetes- og Stofskifteambulatoriet, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg kender betydningen af bl.a. motion, men et "spark" under samtalen er OK.	Godt
2	Aldrig drøftet livsstil. Har selv styr på det.	Godt
7	Jeg er fortsat tilkoblet ambulatoriet. Jeg synes, der ofte går for lang tid i mellem, at jeg får svar i forhold til blodprøver/medicin. Er jævnligt til blodprøvekontrol, idet det viser, om jeg får den rette dosis medicin (tal fra blodprøver viser det). Har nogle gange selv måttet rykke for svar i situationer, hvor jeg har vidst, at min medicin ikke var rigtig længere. Kunne ønske hurtigere svar efter blodprøvekontrol.	Godt
8	For lang tid når blodsukkeret ikke er faldet til det ønskede niveau endnu!	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg vil gerne tale med en diætist, når jeg er til kontrol.	Intet svar
21	Jeg tror ikke ambulatoriet nogensinde har informeret min læge om mit behandlingsforløb, men det har jeg naturligvis selv gjort.	Intet svar
22	Det er ikke nogle ting, der bliver diskuteret så meget, når jeg er til kontrol.	Godt
25	Ok.	Dårligt
54	Kender min sygdom godt og tager selv stilling i hverdagen. Har derfor meget brug for dialog, når jeg kommer til kontrol. Oplever i Århus, hvor godt det kan gøres!	Dårligt