

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin
Medicinsk Afdeling
Hospitalenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	251
Besvarelser fra afsnittets patienter:	157
Afsnittets svarprocent:	63%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsentationsmæssige 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).

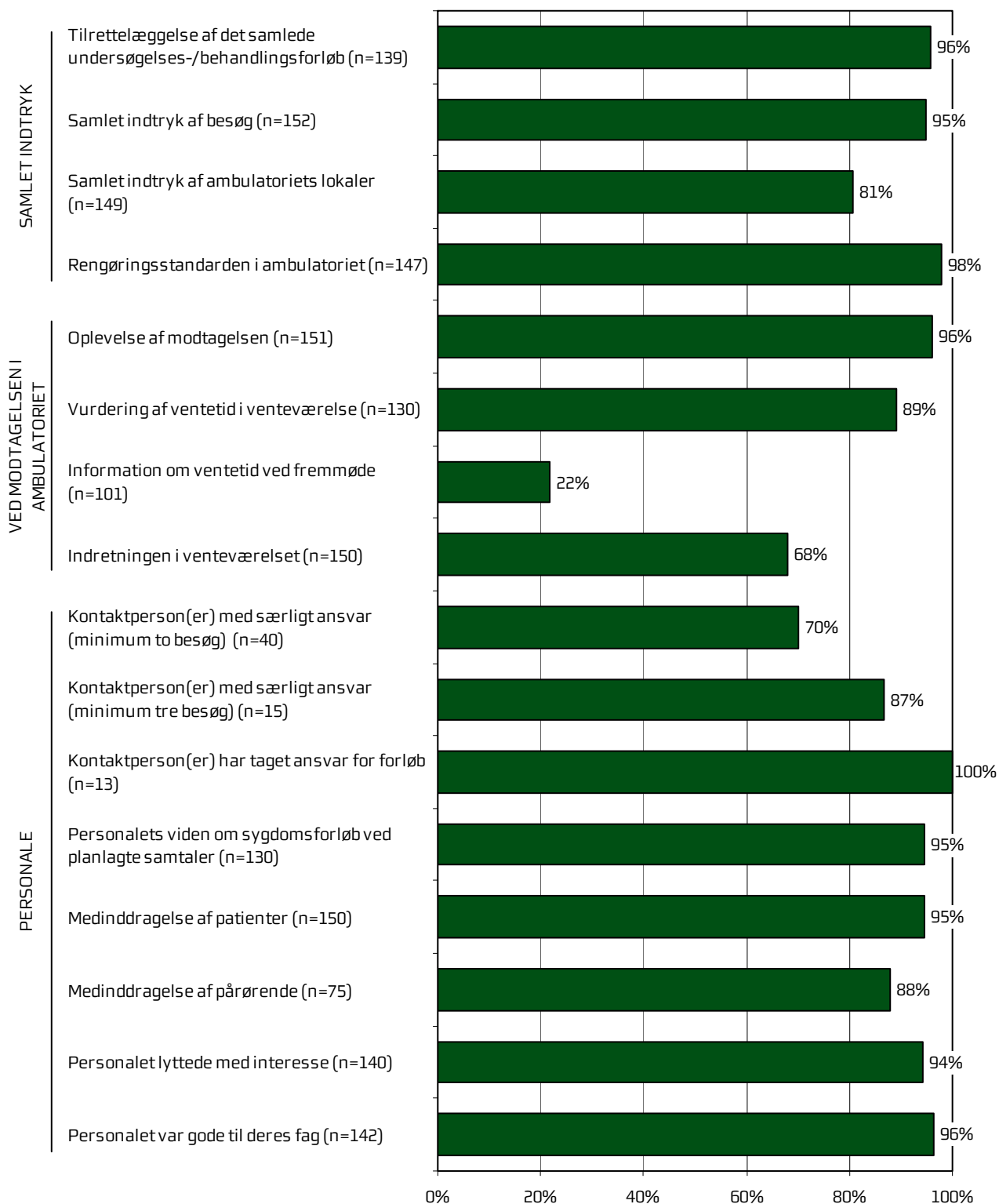
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

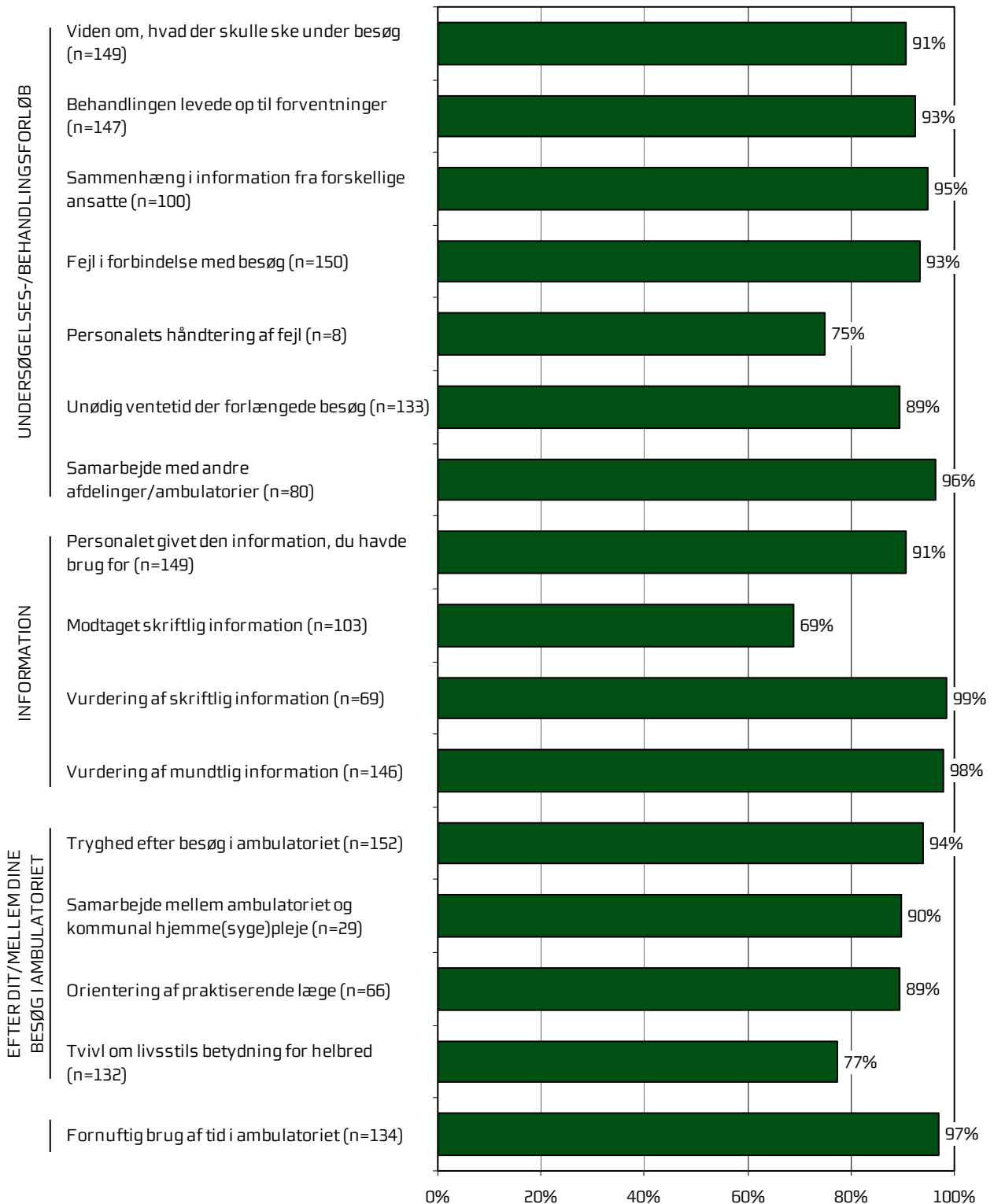
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

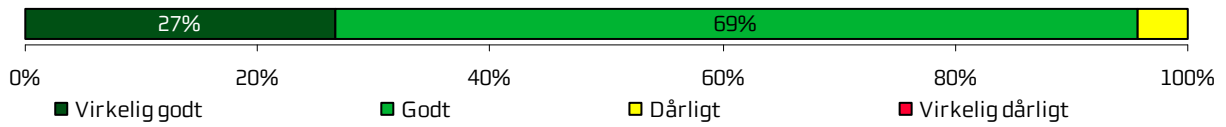
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

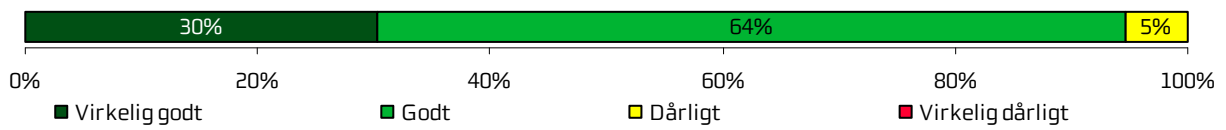
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

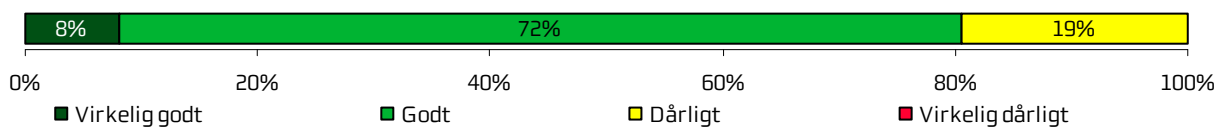
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=139)



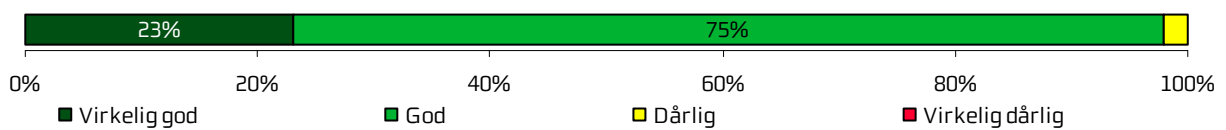
Samlet indtryk af besøg (n=152)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=149)



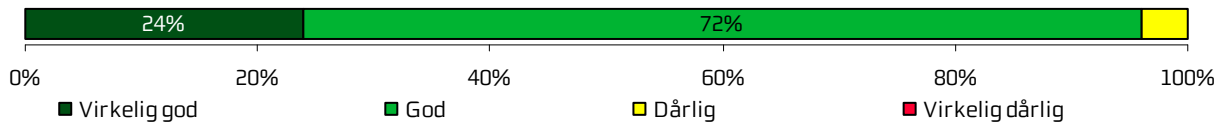
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=147)



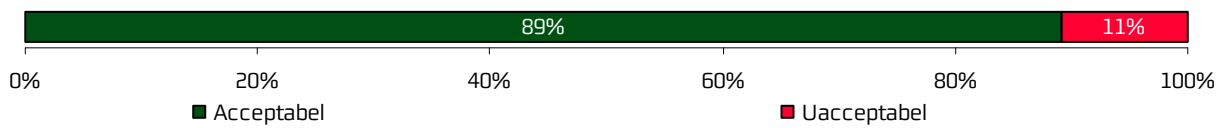
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	100 % *	91 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	81 %	-	-	100 % *	80 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

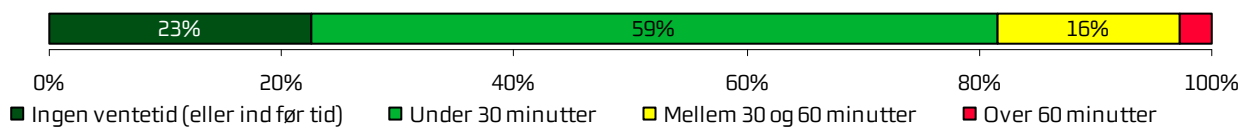
Oplevelse af modtagelsen (n=151)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=130)



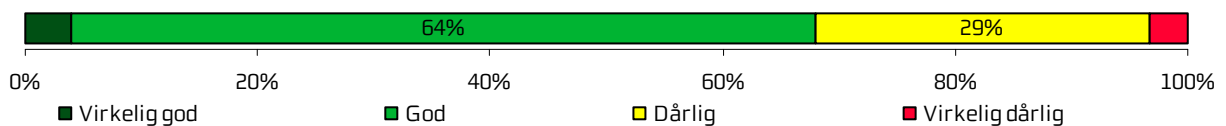
Længde af ventetid i venteværelse (n=146)



Information om ventetid ved fremmøde (n=101)



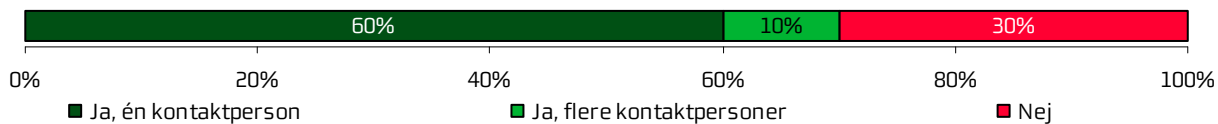
Indretningen i venteværelset (n=150)



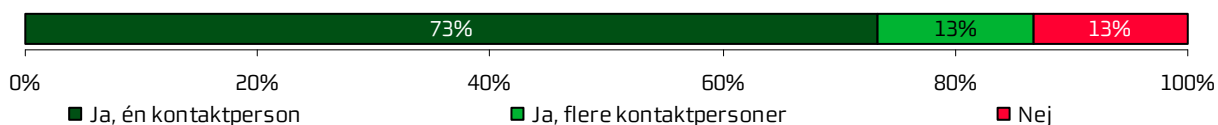
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	-	-	100 % *	86 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	22 %	-	-	61 % *	24 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	68 %	-	-	99 % *	69 %	87 %

Personale

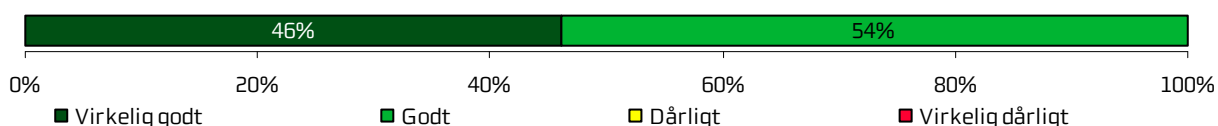
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



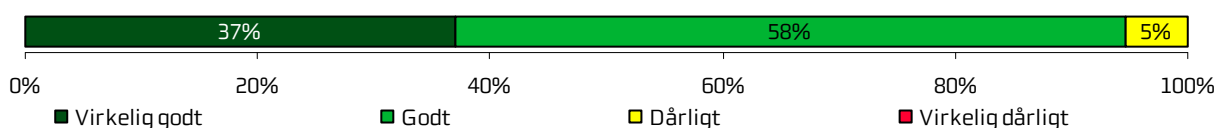
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=15)



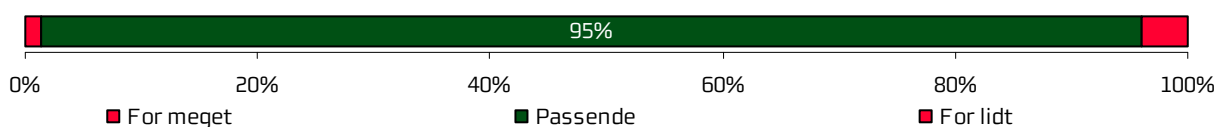
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=13)



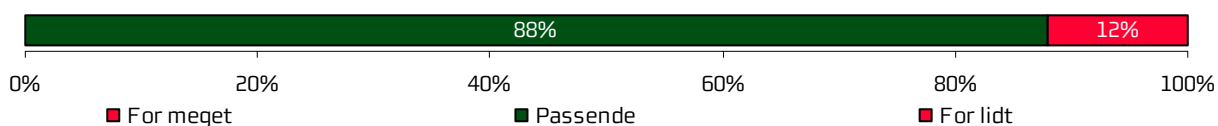
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=130)



Medinddragelse af patienter (n=150)



Medinddragelse af pårørende (n=75)



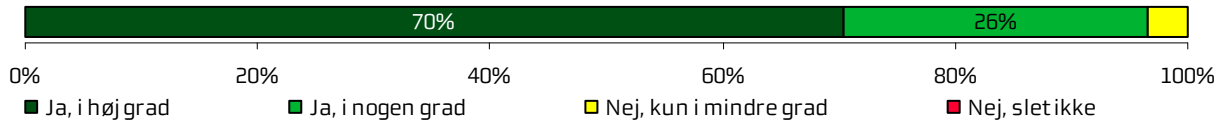
Personalet lyttede med interesse (n=140)



	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)	70 %	-	-	95 % *	73 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	-	-	98 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	99 % *	90 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	99 % *	82 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

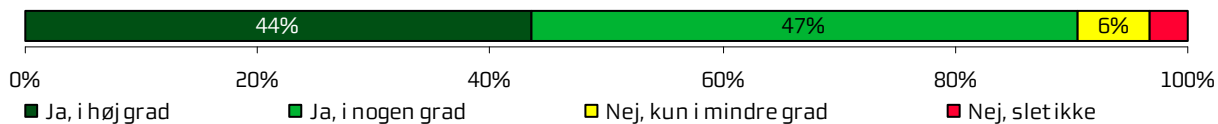
Personalet var gode til deres fag (n=142)



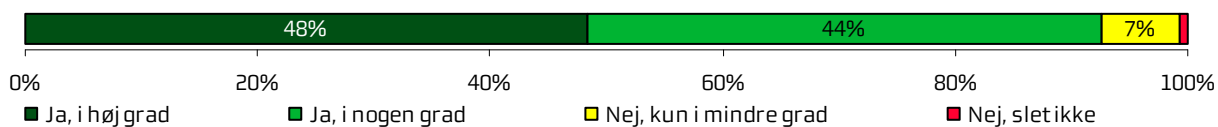
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

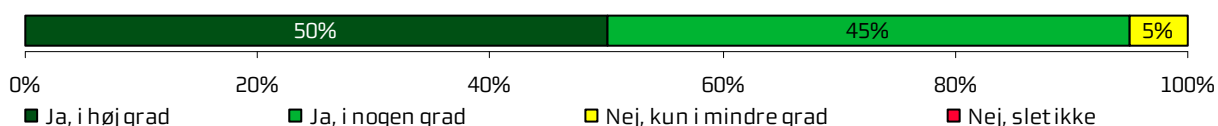
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=149)



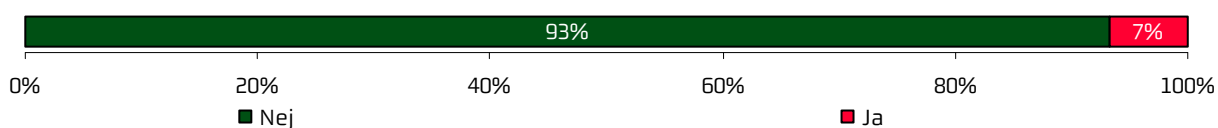
Behandlingen levede op til forventninger (n=147)



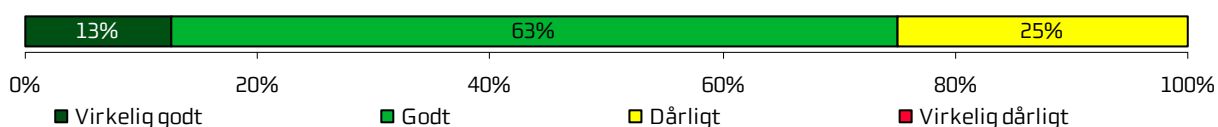
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=100)



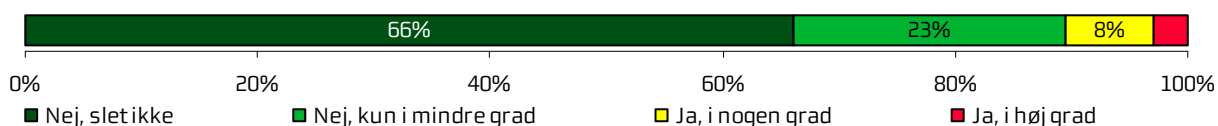
Fejl i forbindelse med besøg (n=150)



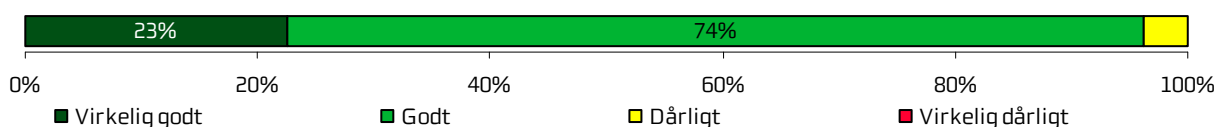
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=133)



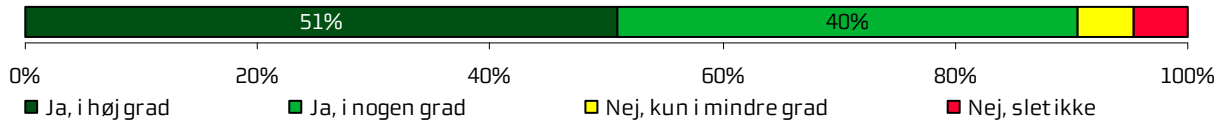
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=80)



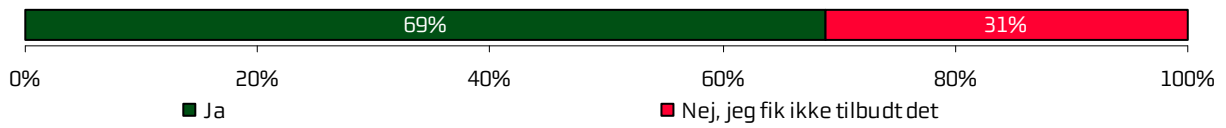
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	99 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	91 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	96 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *

Information

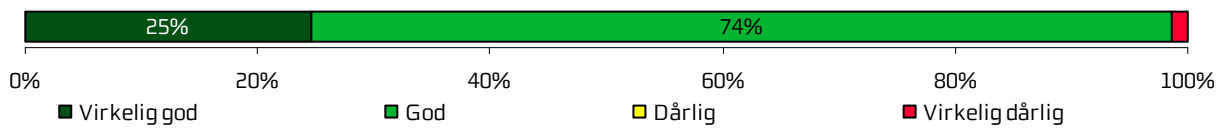
Personalet givet den information, du havde brug for (n=149)



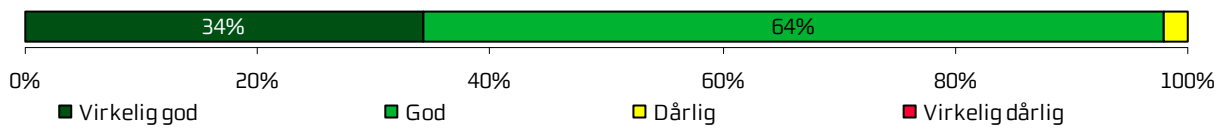
Modtaget skriftlig information (n=103)



Vurdering af skriftlig information (n=69)



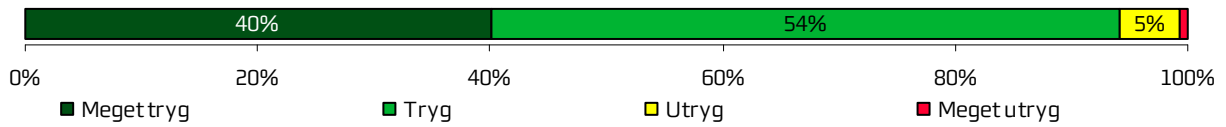
Vurdering af mundtlig information (n=146)



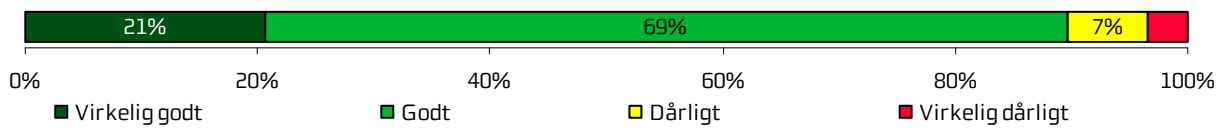
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	98 % *	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

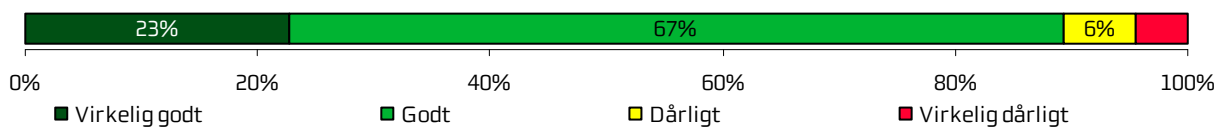
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=152)



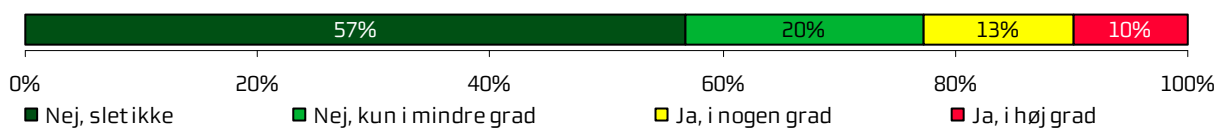
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=66)



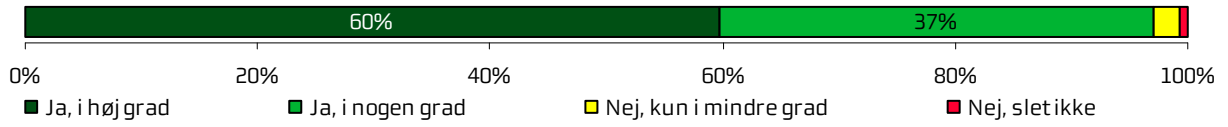
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=132)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 % *	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	-	-	100 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	-	-	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	-	-	84 %	62 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=134)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

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 stofskifte Ambulatorium Hernin

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Modtagelsen
1	Når man har gået i ambulatoriet i mange år, ved man, at der kommer personale på et tidspunkt, selv om man ikke bliver registreret. Man mærker at nye pt. er usikre.	God
2	Da jeg er "fast kunde" gennem 25 år, går jeg faktisk bare ind og sætter mig.	God
4	Ok.	God
7	Er diabetiker, så er der ca. hver tredje eller fjerde måned!	God
11	Man ved ikke, hvor man skal henvende sig. Gå direkte eller skranken?	Dårlig
12	Vidste ikke, at man skulle henvende sig til sekretæren først. Kunne godt have været skiltet bedre.	God
14	Vi ventede ca. en time. Der blev oplyst, at der var kommet noget akut.	God
15	De var bare helt perfekte.	Virkelig god
19	Super fin!	Virkelig god
20	Lang ventetid.	God
22	Sidde og vente i tre timer, fordi jeg ikke fik at vide, at jeg skulle have blodprøve taget inden.	Dårlig
24	Jeg fik for [år tilbage] sammenfald i ryggen. [Derefter] var jeg til knoglescanning, det var helt galt, fik en tid på sygehuset [flere måneder efter]. Så ringede jeg og sagde, jeg ikke kunne vente. Det hjalp lidt, jeg har nu fået [behandling] i [nogle år].	Virkelig god
25	Synes, at det er godt, at jeg kan sætte mig i venterummet med det samme. Og at jeg ikke skal gå til modtagelsen først og derefter i venterummet. Meget lidt plads. Folk med stol eller i kørestol er der dårlig plads til. Overvægtige kan hurtigt føle sig klemt, eller at vi andre føler os klemt.	God
29	Det varede lidt, inden der var nogen, man kunne henvende sig til, og så stod der mange sygeplejersker og snakkede privat. Det mener jeg er ok, men måske bag lukkede døre.	Dårlig
30	Nogle gange skulle jeg vente mere end 30 minutter, og det er for dårligt.	God
31	Der står henvendelse til sekretær, men hun er der sjældent.	Dårlig
33	Ingen ventetid, godt.	Virkelig god
34	Hun sagde "ok", og det var det, efter at jeg sagde, hvem jeg var.	Intet svar
38	Jeg synes, at man får en meget pæn modtagelse, så jeg er meget godt tilfreds.	Virkelig god
39	Blev som sædvanligt venligt modtaget.	God
42	To sekretærer samtalte i MEGET lang tid i kontoret, og folk stod i lang tid og ventede.	Dårlig
43	Lang ventetid.	God
44	De var venlige og forklarede hvilket venteværelse, vi skulle sidde i (hvilket dog var det forkerte).	God

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Fejlhåndtering
3	Jeg skulle snakke med den læge, der skulle operere mig, men det kom jeg ikke til. Da jeg skulle ind og snakke med læge NN, ventede jeg i halvanden time, fordi sygeplejersken havde glemt at lægge mine papirer ud til ham.	Godt
5	Lægen kunne ikke finde mine blodprøvesvar. Han glemte at måle mit blodtryk. Jeg skal have lavet en urinprøve en eller to gange pr. år, og da jeg spurgte, om det ikke snart er tid til det igen, var svaret nej, selvom det er halvandet år siden, jeg sidst har fået det tjekket. Jeg sagde dog, at jeg gerne vil have det tjekket og fik ting med til at tjekke det til næste kontrol.	Intet svar
17	Forrige gang jeg var der, gik jeg ind i et forkert venteværelse med det resultat, at lægen ikke kunne finde mig. Formodentlig mangler der skiltning.	Dårligt
21	Fik tilsendt en forkert tid, så jeg kom for sent.	Virkelig godt
27	Har været koblet på en sygeplejerske siden [sommer], og det var grundet skift af medicin. Det har virket som om, man er tættere på tingene.	Intet svar
28	Efter første besøg i ambulatoriet bliver jeg sendt til røntgen og får taget blodprøver. Efter disse undersøgelser går der lang tid [], uden at jeg hører noget. Jeg ringer selv til ambulatoriet og rykker for svar. Jeg får at vide, at "jeg" nok ligger i en bunke, da lægen har haft ferie og i øvrigt har været meget væk. Efter endnu nogle dage fik jeg en indkaldelse til samtale. Her fik jeg at vide, at jeg havde en knude [].	Dårligt
31	Henvisning til anden behandling.	Godt
42	[Da jeg aflevere prøve i laboratorium], var der ikke sendt papirer videre. Jeg måtte selv informere om prøvernes art med videre. Det skabte usikkerhed hos mig.	Godt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
2	Mit sidste besøg var en rutinekontrol. Som sagt er det et forløb som har været i [mange år]. Med samme "tovholder" gennem hele forløbet. DET er da flot!	Godt
5	Det er tydeligt, at lægen har travlt og hurtigt skal videre.	Dårligt
10	Efter [mange] års kontrol i ambulatoriet/Medicinsk Afdeling, er der sket et betydelig forbedring de senere år.	Virkelig godt
14	Efter CT-scanningen for knogleskørhed, skulle det bare konstateres, om jeg kunne gå fra [én] behandling til [en anden]. Dette blev godkendt.	Godt
16	Det er rigtig godt, at det er den samme læge hver gang. Det giver tryghed samt personlighed.	Virkelig godt
23	I forbindelse med mine diabeteskontroller har jeg kun kontakt med én person, læge NN. Og det er fint.	Virkelig godt
24	Det er godt med mere viden om SKØRE KNOGLER. Man bliver jo DELVIST INVALID. STOR ROS TIL LÆGE NN [].	Virkelig godt
25	Dog skal det siges, at i denne tid, hvor alt skal være digitalt, bruges tid på indtastning m.m., hvilket virker forstyrrende i samtalen mellem lægen og jeg.	Godt
26	Man har for lidt tid, alt skal gå så stærkt. Lægen kan være ude i et andet sted.	Godt
28	Jeg fik valget mellem en biopsi eller operation. Jeg valgte operation. Lægen kunne ikke fortælle noget om operationen, eller hvor det skulle foregå. Han beroliger mig med, at det kun sjældent er ondartet, hvilket er ok. Der går nu igen mere end 14 dage, uden jeg hører noget. Jeg ringer igen og får at vide, at lægen må have skrevet forkert, og sekretæren mener ikke, det fremgår, at jeg skal opereres. Hun lover at følge op på sagen. Efter yderligere 14 dage ringer jeg igen.	Dårligt
29	Jeg har mest haft med ét sygehus at gøre. Så det var lidt træls at blive sendt til et andet sygehus til afsluttende besøg.	Godt
30	Ikke særlig, fik rigtig god behandling.	Godt
31	Jeg vil gerne påpege, at sygeplejerske NN er den, der har det største overblik og viden omkring diabetes og er virkelig en vigtig person på afdelingen.	Dårligt
33	Diabeteskontrol gennem mange år.	Virkelig godt
38	Jeg synes, den er meget god.	Virkelig godt
39	Virker seriøst og grundigt.	Virkelig godt
41	Ej kontakt til andet personale, kun lægen.	Virkelig godt
44	Lægen havde ikke fået besked om mig og mødte derfor op cirka en halv time senere. Først ventetid hos ham og senere ved blodprøvetagning.	Godt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
18	Jeg oplevede forvirring omkring mine blodprøver. Om disse var sendt til [andet sygehus]. Lægen havde haft ferie - har han begået en fejl? Det var ikke betryggende!	Intet svar
23	Almindelig samtale med læge NN.	Virkelig godt
28	Der går [] mere end 14 dage [efter samtale med læge], uden jeg hører noget. Jeg ringer igen og får at vide, at lægen må have skrevet forkert. Sekretæren mener ikke, det fremgår, at jeg skal opereres. Hun lover at følge op på sagen. Efter yderligere 14 dage ringer jeg igen og får at vide, at min "sag" er sendt til andet sygehus, da det er der, jeg skal opereres. Jeg får telefonnummer til det andet sygehus, så jeg selv kan ringe og rykke for en tid til forundersøgelse.	Dårligt
30	[Måske gik det nogle gange for stærkt, hvor jeg gerne ville] have mere tid til at snakke med lægen.	Godt
31	Igen vil jeg understrege, at NN virker som den eneste, der har styr på det.	Dårligt
34	Jeg følte ikke, at der var tid til at kunne stille spørgsmål.	Godt
39	Ved tidligere lejligheder har jeg modtaget skriftlig information i form af breve, fint.	Virkelig godt
42	Mødte en kompetent læge, der virkede meget sikker i sine handlinger. Fik lovet svar inden for cirka 14 dage. Hørte efterfølgende intet (undersøgelse [i sensommeren]). Forsøgte flere gange at komme igennem telefonisk. Fik intet svar. Endelig var der én, der kunne fortælle, at lægen ikke var i afdelingen mere. Hun fik gravet mine papirer frem, og efter yderligere ventetid kom der svar [i efteråret].	Dårligt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin

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

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
6	Til daglig er mit blodtryk pænt reguleret med medicin. Før og under undersøgelserne var det noget højt, hvilket bevirkede, at jeg fik udleveret en recept på mere blodtryksmedicin. Det stillede jeg mig uforstående over for, da jeg fra tidligere ved, at ved mere medicin falder tryk- ket så meget, at jeg besvimer og får det dårligt. Svaret fra sygeplejersken var, at sådan var det bare. Resultat: Jeg havde det rigtig dårligt i den måned, der gik, inden jeg kom til et andet sygehus.	Godt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin

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

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Hernin	Samlet indtryk
1	De fysiske rammer lader meget tilbage at ønske. Venteværelset er for småt med gamle diabetesblade og ellers intet læsestof. Undersøgelserummet findes uden for afdelingen, det virker meget uprofessionelt.	Virkelig godt
3	De kan fortælle mere om, hvad der skal foregå, når man skal opereres.	Dårligt
8	Jeg fik tilbudt drikkevarer i ventetiden. Godt.	Godt
9	Ok.	Godt
10	Dårligt venteværelse. Alt for lidt plads. Personalet, læge og sygeplejersker er gode til at informere og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
13	Jeg [pårørende] synes, vi fik en rigtig god behandling af alt personale, både læge og assistent, som fulgte os [rundt]. RIGTIG DEJLIGT, at vi kunne klare det hele på én gang. STOR ROS for det, når man er med som pårørende. Jeg vidste det ikke på forhånd, da der stod ca. en halv time i indkaldelsesbrevet. Så jeg overskred mine fritimer fra arbejde, men var tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
15	I Herning forstår de virkelig at varetage deres opgaver.	Virkelig godt
17	Venteværelserne er kedelige. Der mangler læsestof, i hvert fald i det lille først til højre, når man kommer ind på gangen.	Godt
18	Kunne området ikke være mere åbent, der hvor man henvender sig, når man møder frem. Det er som om, sekretærerne sidder i et bur. Det får én til at være til besvær, at man kommer.	Intet svar
24	Der burde VÆRE EN LOV, der sagde, at man kunne få behandling EFTER EN MÅNED, når man har fået [RYGPROBLEMER] OG SKØRE KNOGLER. Det ville gøre en forskel.	Virkelig godt
27	Det er meningen, at man skal komme hver tredje måned, men stort set er der en ændring på en måneds tid, så det bliver hver fjerde måned i stedet.	Godt
30	Særlig godt: der var altid kaffe, saftvand, vand og the i venteværelset, og smilende sygeplejerske betyder også meget.	Godt
32	Jeg er jo "gammel" diabetiker og havde en god og tryk start. Det, tror jeg, betyder rigtig meget for ens videre ansvar for egen sygdom. Min vurdering er, at ambulatoriet er noget presset tidsmæssigt. Har hørt, at nye diabetikere bliver sendt hjem efter bare et døgn? Kører det? Håber ikke, det er rigtigt.	Godt
35	Førhen spurgte man mere ind til ens helbred i det hele taget, og familieforhold osv. Man kunne også godt fortælle lidt om, hvad der virkelig ville ske, hvis man ikke overholdt sine diæter, motion osv. Man ved det måske godt, men det burde måske siges lidt hårdere for manges vedkommende. Men ellers synes jeg, I klarer det godt.	Godt
36	Fin forplejning, læge, plejer.	Godt
37	Venteværelset er alt for lille. Man føler sig indeklemt. Dejligt med kaffe og koldt at drikke.	Godt
40	Venteværelset: Der mangler almindelige ugeblade og aviser, når man venter :-)	Virkelig godt