

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Endodagafsnit - RRA

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-04-2012

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:	98
Besvarelser fra afsnittets patienter:	68
Afsnittets svarprocent:	69%

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 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).

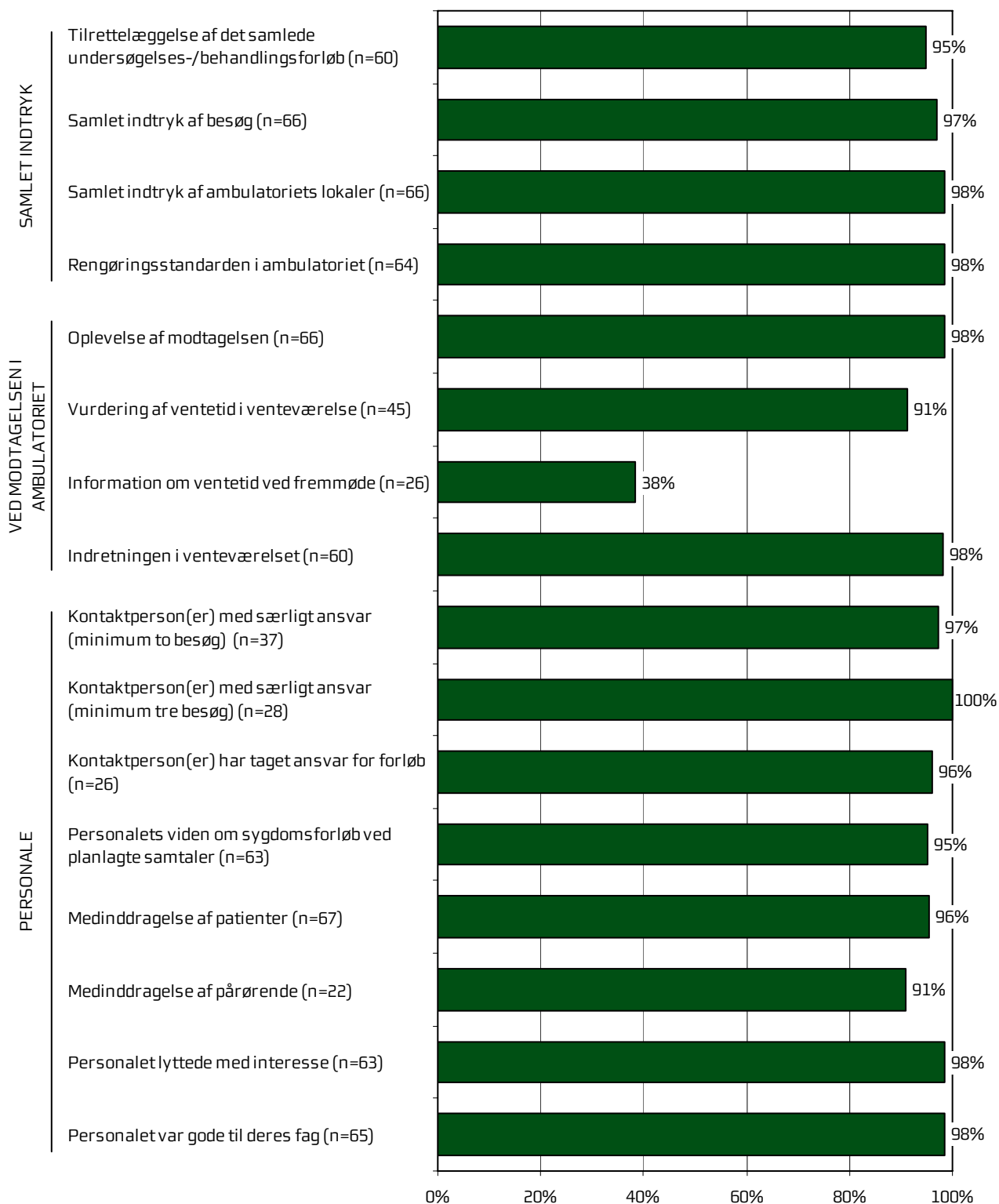
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

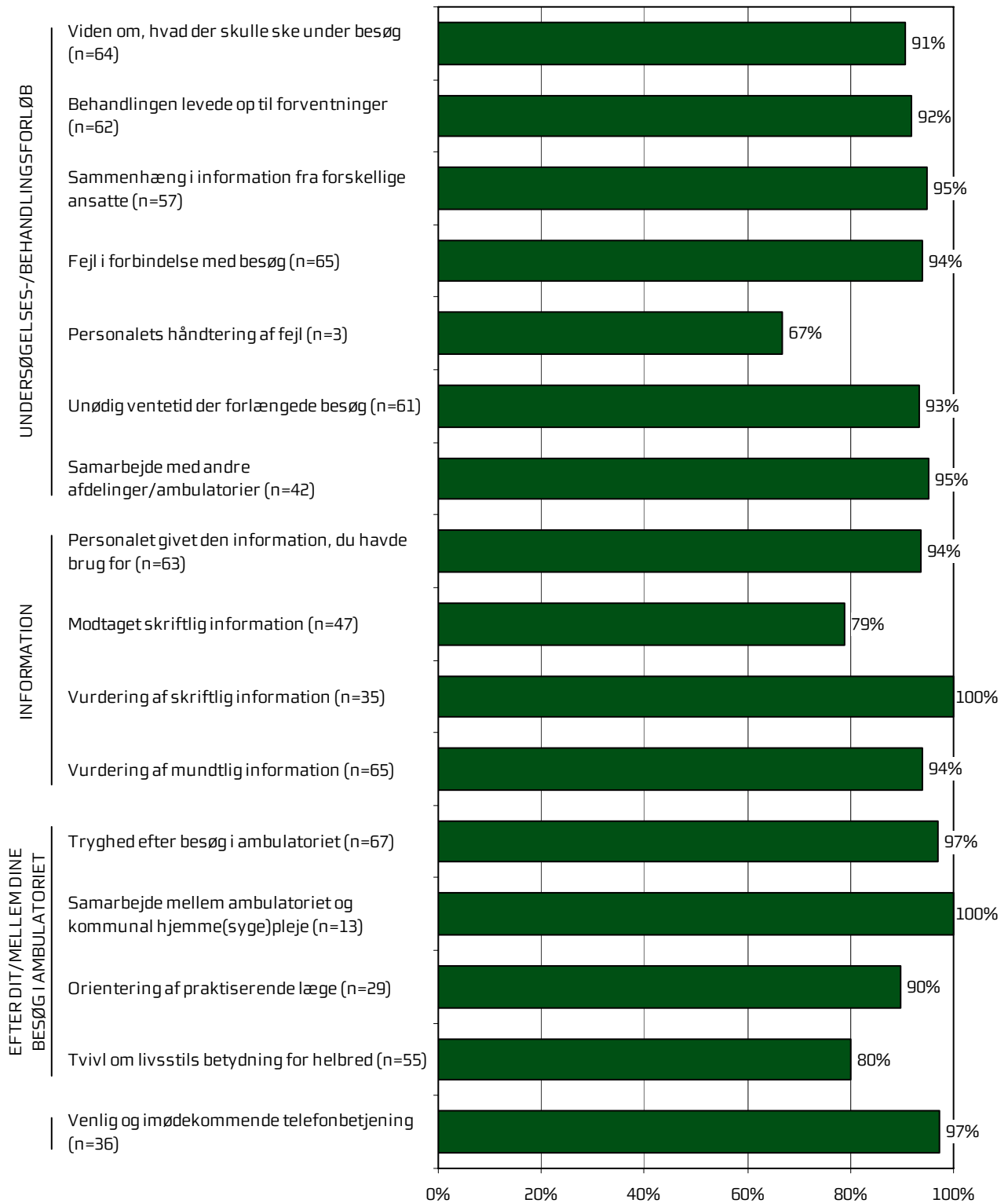
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Endokrinologisk Klinik

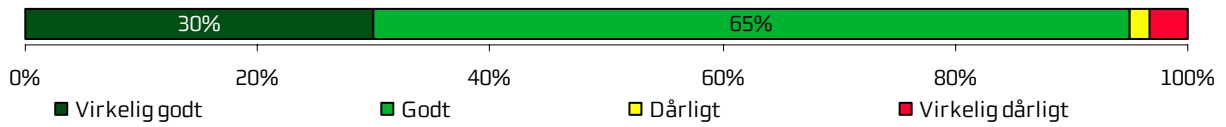
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

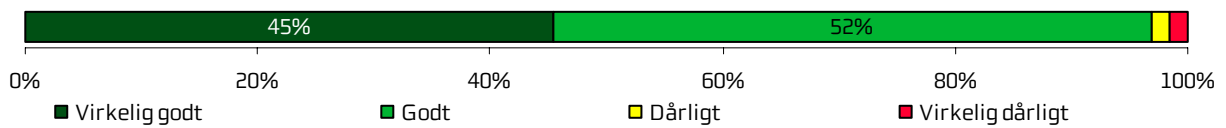
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

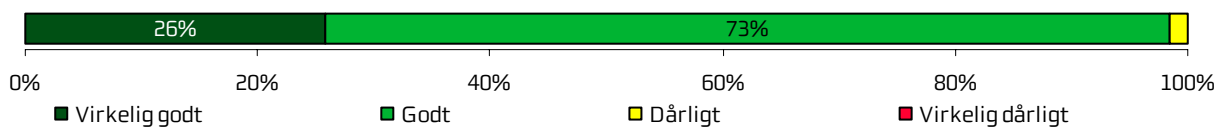
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=60)



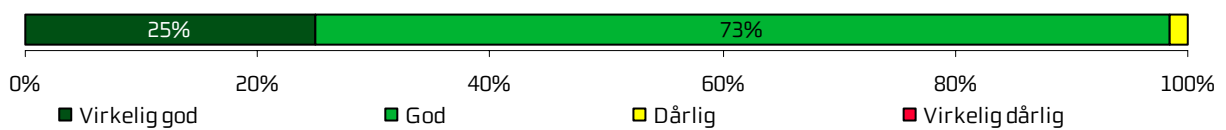
Samlet indtryk af besøg (n=66)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=66)



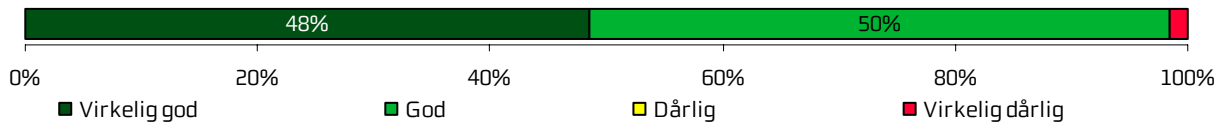
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=64)



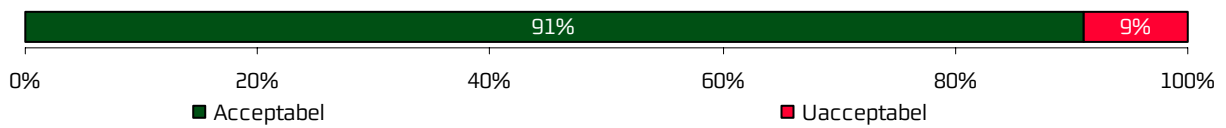
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	99 %	97 %	100 %	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	95 %	100 %	92 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=66)



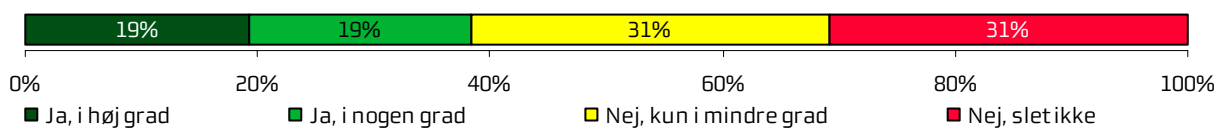
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=45)



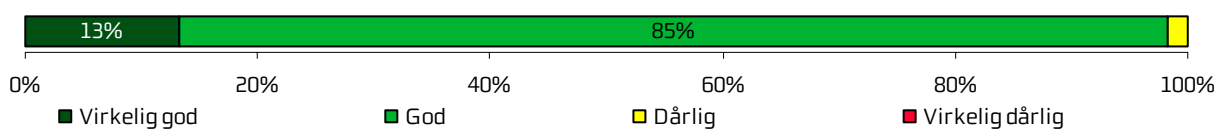
Længde af ventetid i venteværelse (n=65)



Information om ventetid ved fremmøde (n=26)



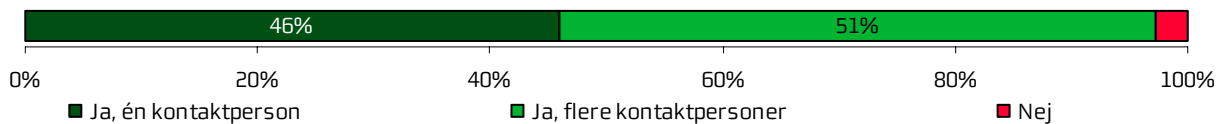
Indretningen i venteværelset (n=60)



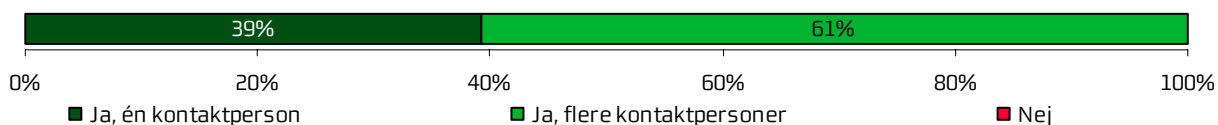
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	100 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	94 %	-	100 % *	86 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	38 %	45 %	25 %	75 % *	24 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	98 %	89 % *	80 % *	98 %	82 % *	89 % *

Personale

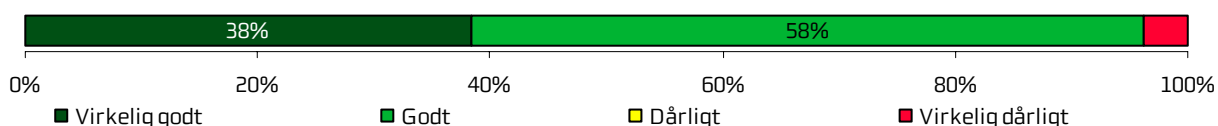
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=37)



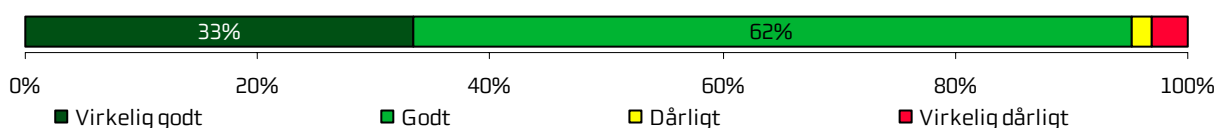
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



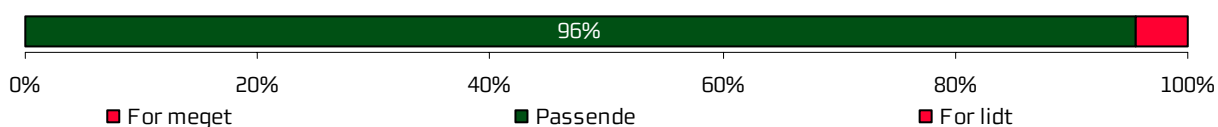
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=26)



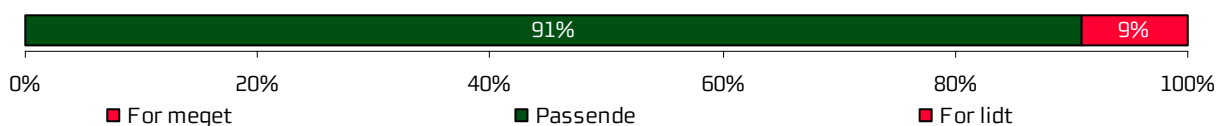
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=63)



Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=22)



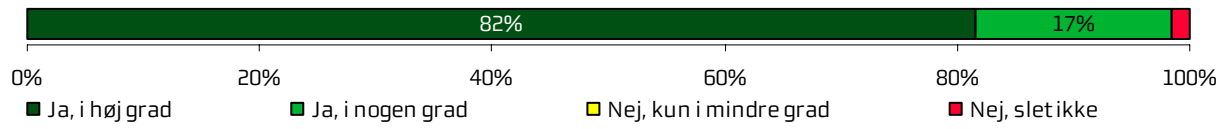
Personalet lyttede med interesse (n=63)



	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)	97 %	81 % *	88 % *	100 %	69 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	86 % *	-	98 %	73 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	98 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	97 %	89 % *	100 %	89 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	95 %	100 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	93 %	100 %	83 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	100 %	97 %	100 %	94 % *	97 % *

Personale (fortsat)

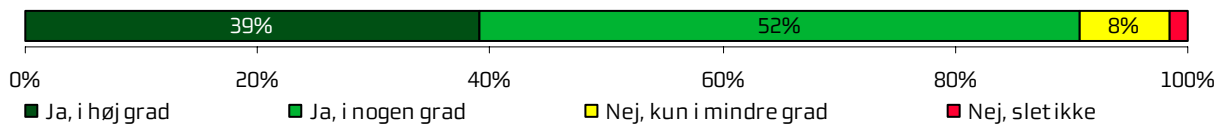
Personalet var gode til deres fag (n=65)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	100 %	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

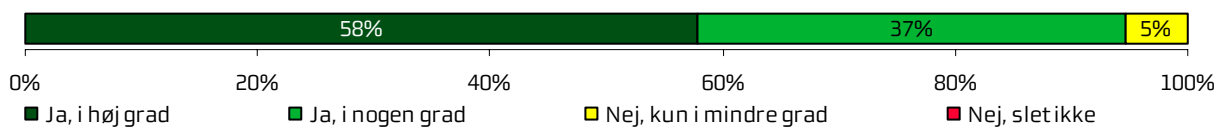
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=64)



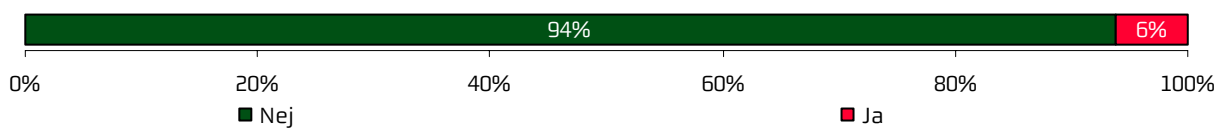
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



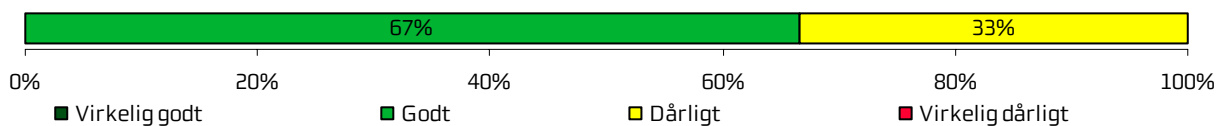
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



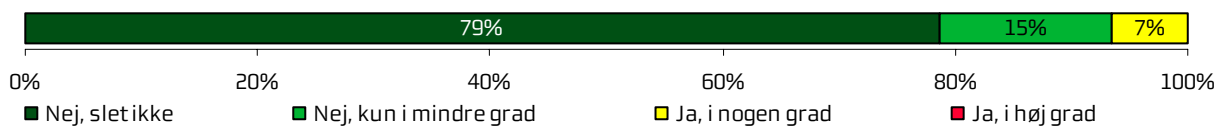
Fejl i forbindelse med besøg (n=65)



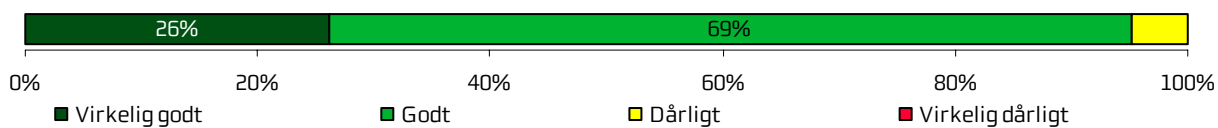
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



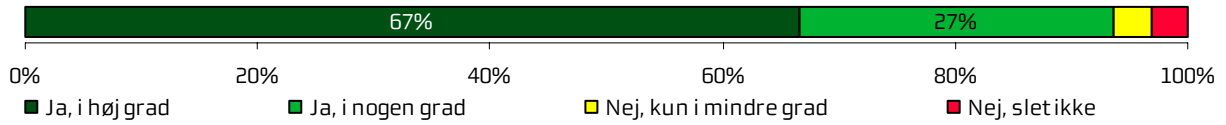
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=42)



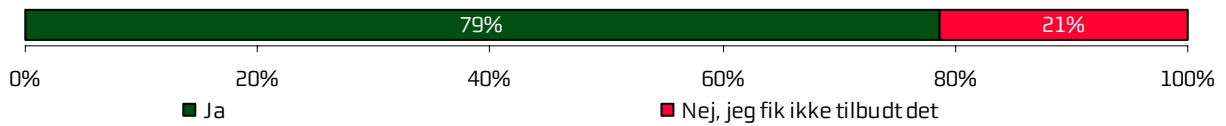
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	90 %	95 %	99 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	98 %	95 %	100 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	97 %	94 %	100 %	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	-	100 % *	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	91 %	-	78 %	64 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	87 %	86 % *	98 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	100 %	100 %	86 %	94 % *

Information

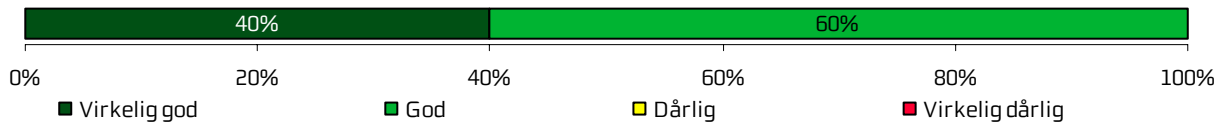
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



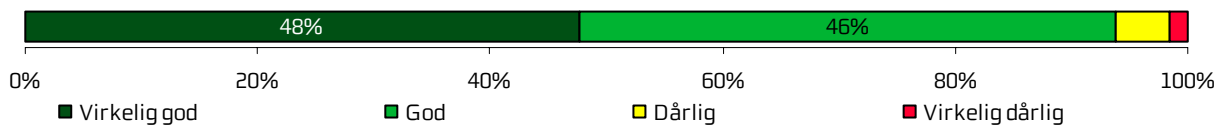
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



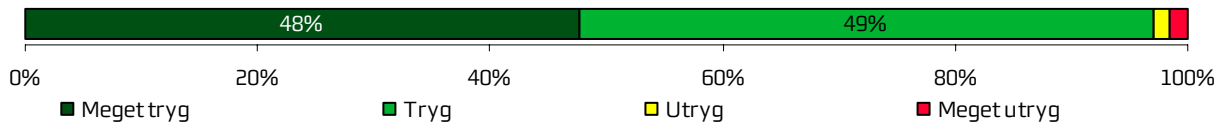
Vurdering af mundtlig information (n=65)



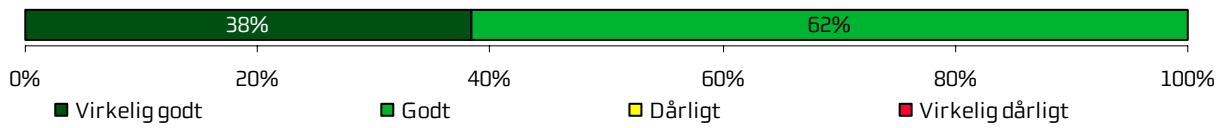
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	100 % *	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	80 %	-	95 % *	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	98 %	97 %	100 % *	95 %	98 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

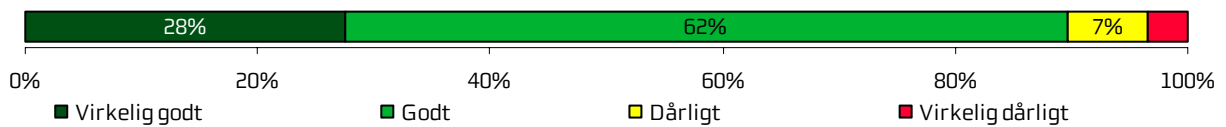
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=67)



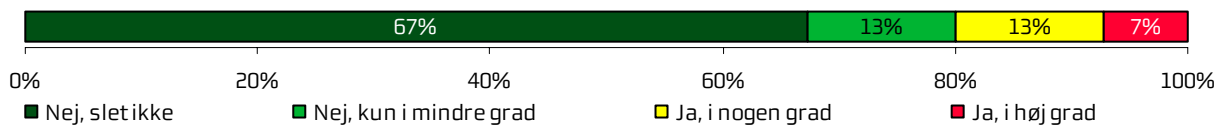
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



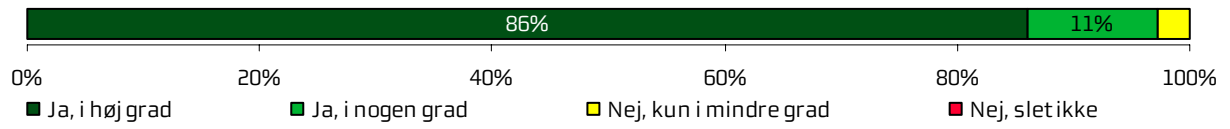
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	100 %	100 %	87 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	94 %	83 % *	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	87 %	89 %	100 %	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	77 %	81 %	87 %	59 % *	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=36)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	97 %	97 %	100 %	100 %	93 %	98 %

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.

Endodagafsnit - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Modtagelsen
2	Præcis formulering af venteværelse og venlig modtagelse.	Virkelig god
3	Akutmodtagelse var god. Venlig og god behandling, men blev overflyttet til anden afdeling. Da manglede der noget mere ekspertise. Sygeplejerskerne var upåklagelige, men læge NN manglede erfaring [].	God
9	Meget venligt og nærværende personale. En god modtagelse.	Virkelig god
10	[I efteråret] mødte jeg op [tidlig morgen, ti minutter før jeg] skulle møde. Havde brevet med, som var uforskammet skrevet. Har haft diabetes [i mange år] efter en []operation. Den dag havde de ikke fundet alle mine papirer. Talte med praktikant. Spild af tid.	Virkelig dårlig
11	I skaffede mig en seng. Jeg kunne ikke gå.	Virkelig god
15	Vi kom ind til lægen til aftalte tid.	God
16	Det var så rart, at alle vidste, at jeg kom, og hvor jeg skulle hen. Med andre ord: jeg var ventet!	Virkelig god
19	Om det er det ene hospital eller det andet hospital, har jeg været godt tilfreds. Der har været lidt ventetid hist og pist, men sådan er det vel. Det er lige meget, om det er lægen eller sygeplejersken, så har alt været godt.	Virkelig god
20	Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
21	Godt modtaget.	Virkelig god
22	Jeg følte mig hjulpet, hørt og ikke bebrejdet, at mine værdier ikke lå, som de helst burde.	Virkelig god







Endodagafsnit - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Fejlhåndtering
3	Sygeplejersken gjorde det godt nok, men læge NN kunne ikke forklare, hvad der ville ske med den store [medicin]mængde.	Godt
5	Uklarhed omkring eventuel sygemelding.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	At der ikke blev fulgt op på mine blodprøver og handlet på disse.	Dårligt
8	Alt for passive vedrørende mit høje blodsukker. I [mange år] har jeg haft et højt blodsukker. Først sidste gang skete der noget. Manglende information om, hvor meget insulin man må tage på en gang. Synes ikke, at [medicinen] virker.	Godt
9	Jeg havde en virkelig god dialog med læger og personalet.	Intet svar
13	Der var skrevet en forkert dato på et enkelt papir.	Intet svar

Endodagafsnit - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	Intranettet var nede, så prøveresultaterne ikke kunne hentes den [første del af samtalen].	Virkelig godt
 2	Jeg er fuldt tilfreds, og har med glæde fortalt derom i min hverdag.	Virkelig godt
 8	Mangler handlekraft, beslutsomhed, [barn] med højt blodsukker :(Hvad med insulinpumpe?	Godt
 11	Behandlingen nyttede ikke noget.	Godt
 16	Kun at det fungerede perfekt. Virkelig overraskende godt. Jeg skulle forskellige ting, og jeg gik bare fra den ene til den anden i et rytmisk flow. Nu skal jeg dertil igen, og jeg er allerede blevet ringet op og er blevet fortalt hvad og hvordan. Det er simpelthen en kanon service!	Virkelig godt
 22	Jeg har også et forløb på øjenafdelingen i Aarhus, som har lovet mig at sende besked til andet sygehus, men dette var ikke sket.	Virkelig godt

Endodagafsnit - RRA**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Efter besøget var der lidt rod med, i hvilken rækkefølge jeg bliver indkaldt til videre behandlingsforløb.	Virkelig godt
2	Jeg havde på nettet orienteret mig. Derfor er samtalerne mere "kvalificerede", og der "smutter" heller ikke så let informationer for patienten.	Virkelig godt
3	Jeg var til kontrol to gange med 14 dages mellemrum. Det eneste, der skete var, at jeg kunne forhøje insulin []. Læge NN kunne ikke give svar på, hvad der videre ville ske med mig.	Godt
5	Ja, jeg har med stor undren fået at vide, at jeg ikke skal sygemeldes, når jeg har fået radioaktiv [behandling]. Så vidt vides skal man sygemeldes? [].	Godt
7	Synes, at det virker meget usammenhængende.	Dårligt
10	Manglende læsning af journalen. De vidste godt, jeg er gangbesværet, og det tager man ikke hensyn til. Har transportproblemer, så sagde nej tak til møde med diætist. [Grundet transportproblem] så kunne jeg ikke få tid hos læge NN på sygehuset, som jeg plejer.	Virkelig dårligt
11	Venlig behandling.	Godt
16	Kun igen helt i top :-)	Virkelig godt
18	Manglede at få at vide, hvordan jeg skal forholde mig til alkohol kontra tabletbehandling.	Godt

Endodagafsnit - RRA

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

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Efter besøget i ambulatoriet indkaldes jeg til behandling uden den MR-scanning, som man havde sagt var en betingelse, inden endelig behandling kan starte.	Virkelig godt
3	Jeg manglede viden om forløbet af min sygdom (diabetes).	Godt
10	Mister lysten til at komme, når alting er besværligt. Adgangsforholdene er meget dårlige på Randers Sygehus. Det er koldt, og man er kun et nummer.	Virkelig dårligt
11	I er altid venlige.	Godt
16	Tip top.	Virkelig godt
19	Jeg hverken ryger eller drikker.	Virkelig godt
22	Jeg føler mig mødt som den person jeg er, og jeg er glad for at være kommet i dette regi.	Virkelig godt

Endodagafsnit - RRA

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

ID	Kommentarer - Endodagafsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Alt det personalemæssige var i orden. Men fint med kaffe, te mv. i venteværelset.	Virkelig godt
4	Et helt igennem fint og professionelt forløb.	Virkelig godt
6	Det er altid et flinkt og rart personale i ambulatoriet.	Godt
7	Det ville være rart, at man er sikker på ikke at blive glemt i mængden.	Dårligt
8	Synes, at det er godt med oversigt over de forskellige ting, altså mad. F.eks. chips, slik osv. Kalorier, fedt, mættede fedtsyre osv. Ret god information.	Godt
9	Alt fungerede ok. Jeg fik endda udleveret et telefonnummer, hvis jeg var i tvivl eller havde spørgsmål. Meget betryggende.	Virkelig godt
10	Mere forstående omkring det at være meget dårligt gående. Dem, som ikke har bil. Tage hensyn til, hvis man har en mand, der er kommet alvorligt til skade og har brug for hjælp [døgnet rundt]. Jeg måtte flere gange ændre tiden til [kontrol], fordi han havde brug for min hjælp [].	Virkelig dårligt
12	Godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Jeg har været fuldt ud tilfreds med besøgene, så jeg burde hæve niveauet til "virkelig god", men alt kan blive bedre.	Godt
16	Ærligt, så lagde jeg ikke mærke til rengøringen! Jeg kom til med det samme, men da jeg ikke lagde mærke til noget, var det sikkert i orden.	Virkelig godt
17	For langt til toilettet for en gangbesværet og svagsynet.	Godt
18	Lige nu har jeg fået konstateret, at jeg ikke kan tåle den tabletbehandling, jeg har fået ordineret, og min almindelige læge gav udtryk for, at der ikke er andet, jeg så kan få, og at I ikke kan kontaktes, for sagen er jo "lukket" ved jer. Men det ville være rart med en hotline, når man er i tvivl om noget!	Godt
19	Rengøring kunne være bedre. Jeg er sart, og der var meget støv forskellige steder.	Virkelig godt
22	Der hersker en rolig og afslappet atmosfære. Jeg har fået indtryk af, at der er sket noget uforudseligt, men det har ikke påvirket atmosfæren. Man føler sig ikke i vejen og bare et nummer.	Virkelig godt