

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	340
Besvarelser fra afsnittets patienter:	195
Afsnittets svarprocent:	57%

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 tests 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).

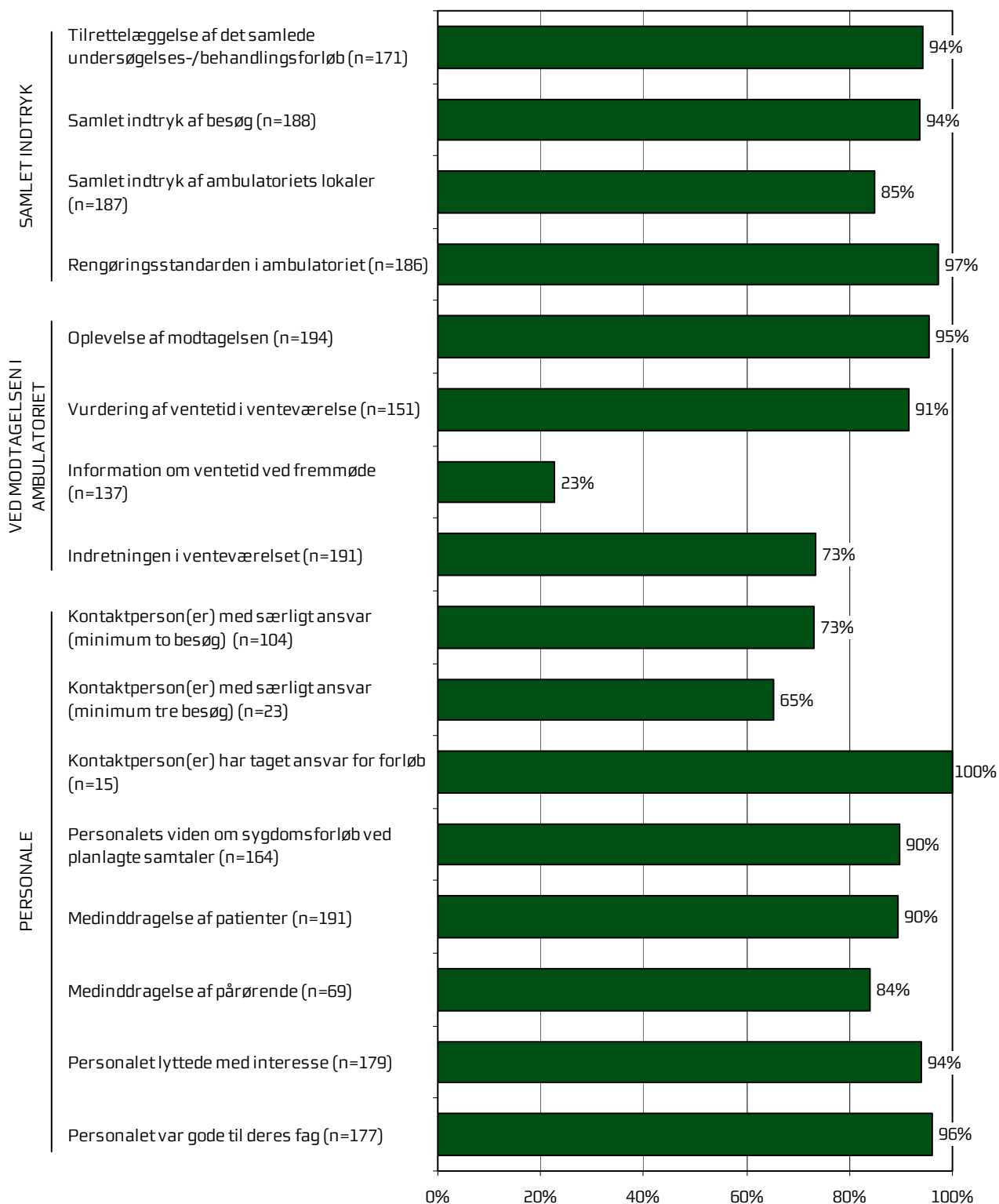
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

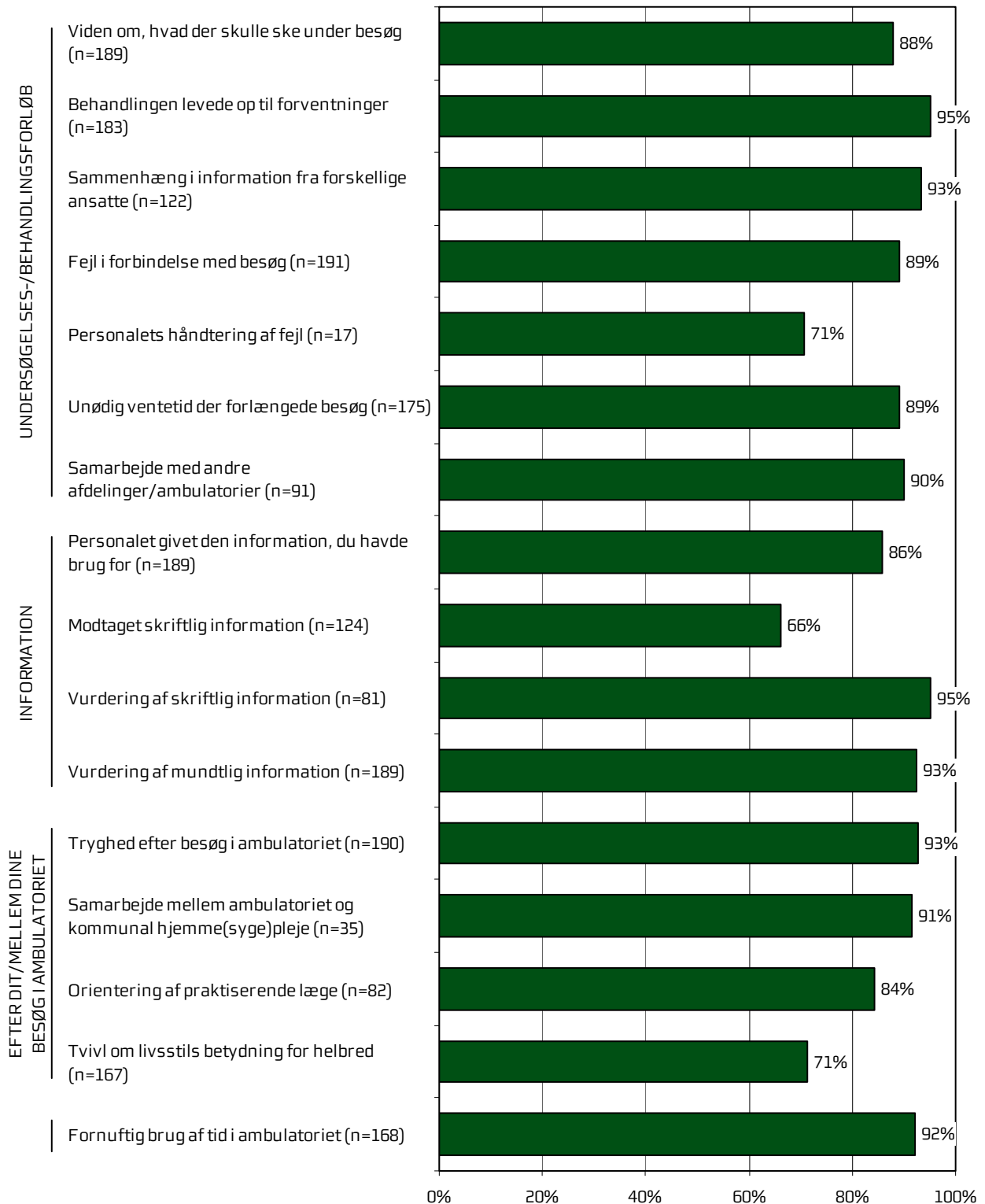
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

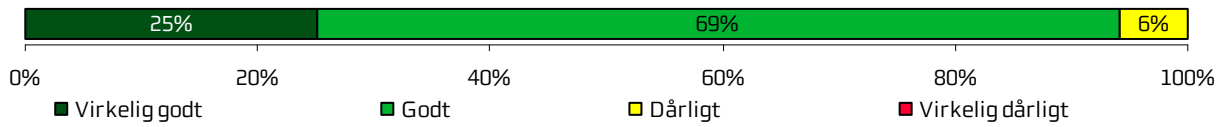
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

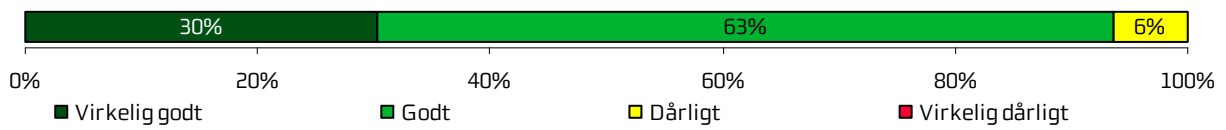
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

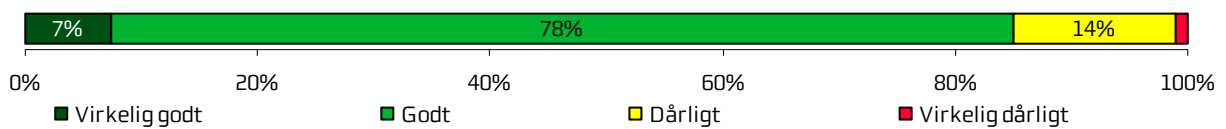
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=171)



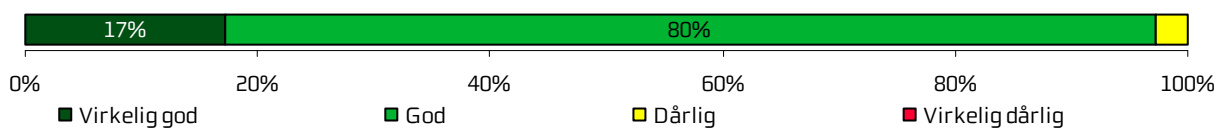
Samlet indtryk af besøg (n=188)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=187)



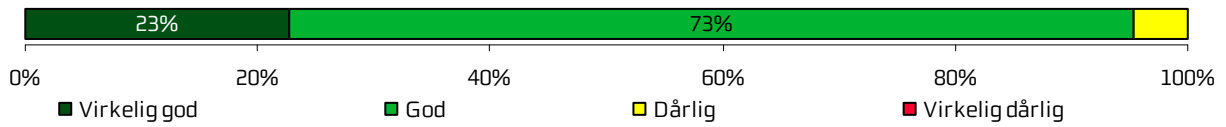
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=186)



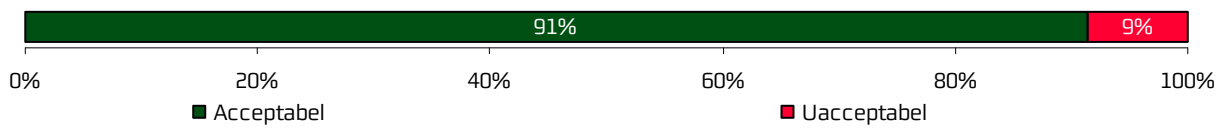
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	85 %	-	-	100 % *	84 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	96 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

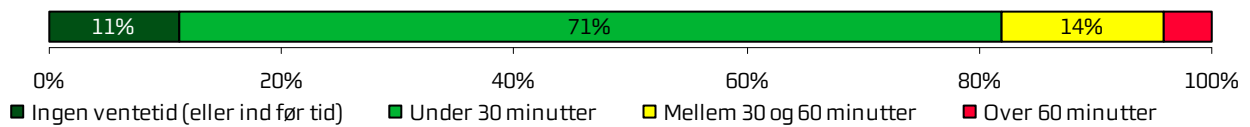
Oplevelse af modtagelsen (n=194)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=151)



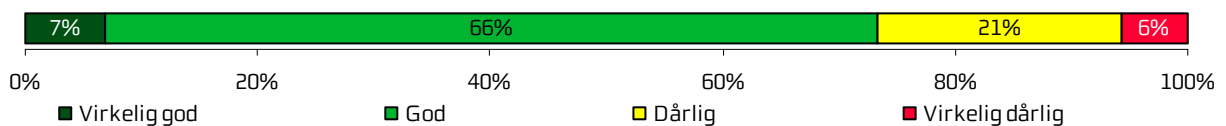
Længde af ventetid i venteværelse (n=144)



Information om ventetid ved fremmøde (n=137)



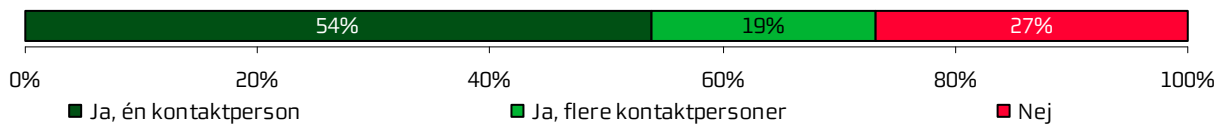
Indretningen i venteværelset (n=191)



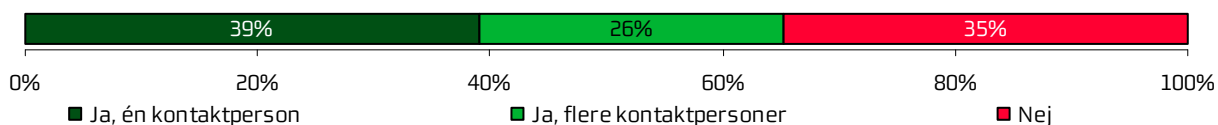
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	23 %	-	-	61 % *	23 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	73 %	-	-	99 % *	74 %	91 %

Personale

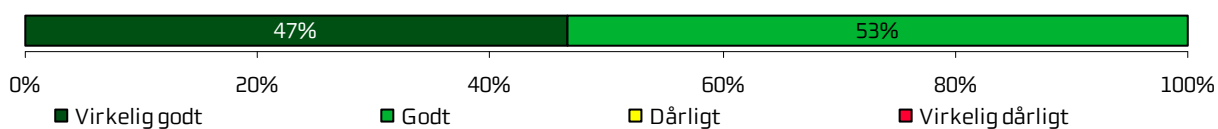
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=104)



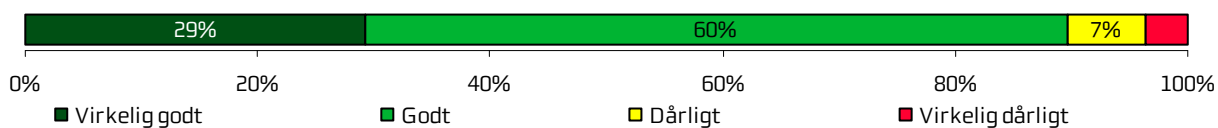
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



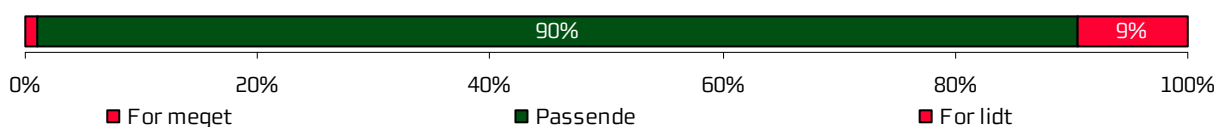
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



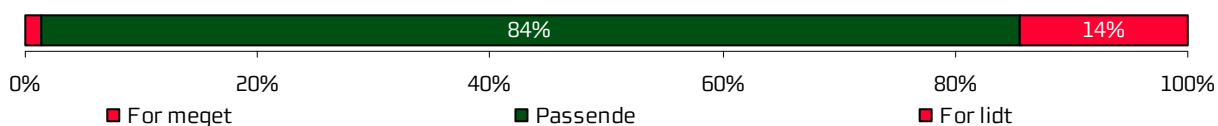
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=164)



Medinddragelse af patienter (n=191)



Medinddragelse af pårørende (n=69)



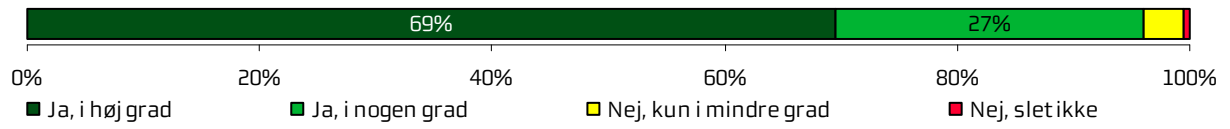
Personalet lyttede med interesse (n=179)



	2012	2011	2010	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)	73 %	-	-	94 % *	62 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	65 %	-	-	98 % *	70 %	88 %
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?	90 %	-	-	100 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	86 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	-	-	95 % *	80 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	-	-	100 % *	91 %	96 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=177)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	93 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

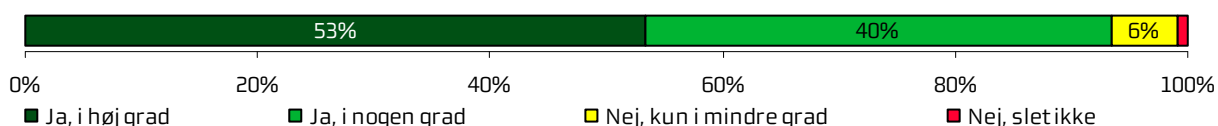
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=189)



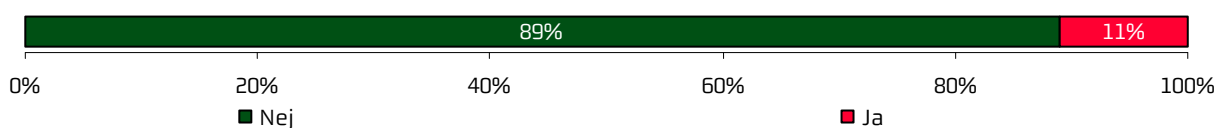
Behandlingen levede op til forventninger (n=183)



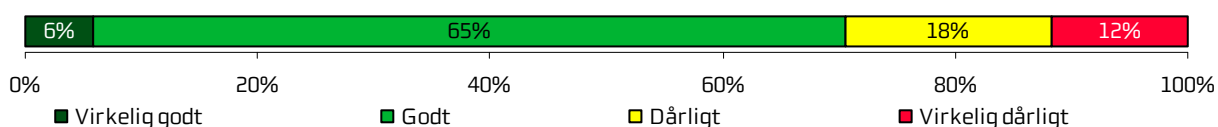
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=122)



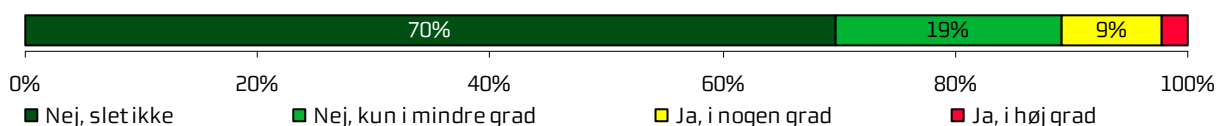
Fejl i forbindelse med besøg (n=191)



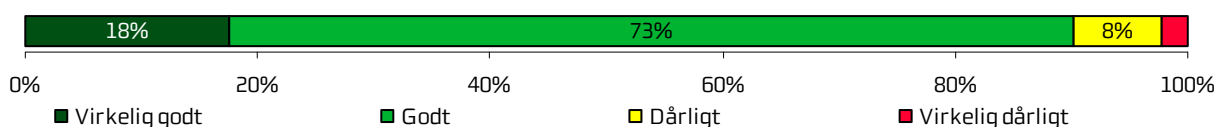
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=175)



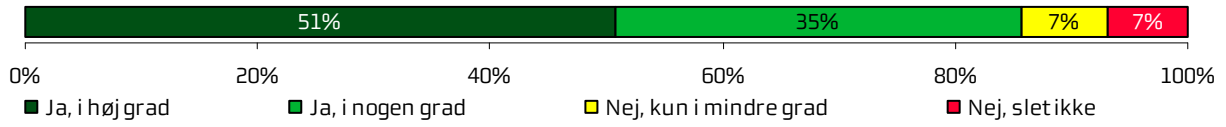
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	-	-	99 % *	90 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	98 % *	86 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	-	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	99 % *	86 %	93 %

Information

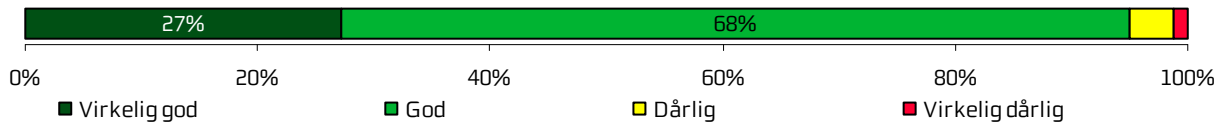
Personalet givet den information, du havde brug for (n=189)



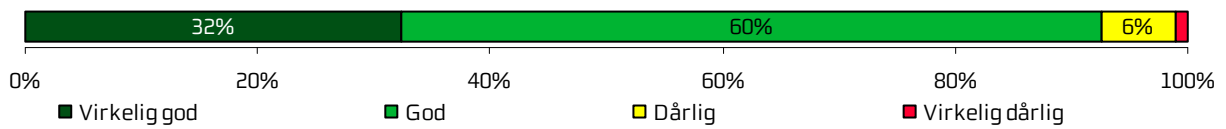
Modtaget skriftlig information (n=124)



Vurdering af skriftlig information (n=81)



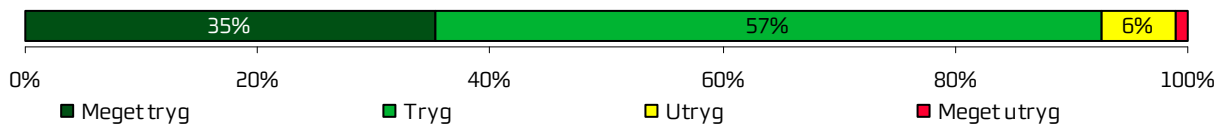
Vurdering af mundtlig information (n=189)



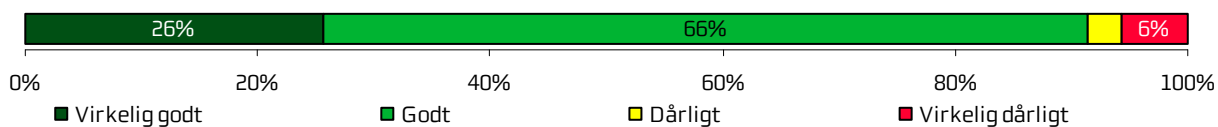
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	-	-	99 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	66 %	-	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	87 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

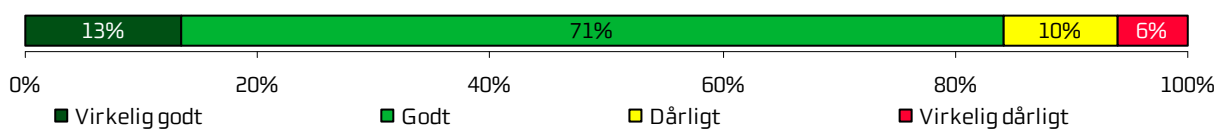
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=190)



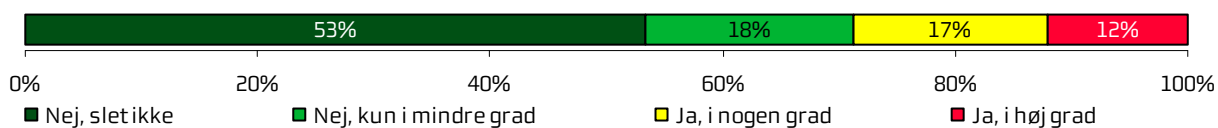
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=82)



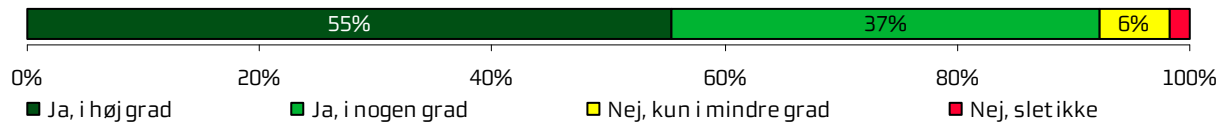
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=167)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	-	-	99 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	-	-	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	-	-	82 % *	63 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=168)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	92 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	11
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	6
Ventetid	3

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Mange i ét venteværelse.	God
6	Ganske almindeligt med at man fortæller, at man er ankommet, og så går det stille og roligt. Det er et meget lille sted, hvor der kun venter meget få.	God
12	Virkelig fin modtagelse. Altid smilende og venligt personale.	Virkelig god
13	Meget fint, at der var varm kaffe på kanden.	Virkelig god
14	Meget venlig.	Virkelig god
16	Svært at se, hvorvidt det ønskes, at man melder sig ved sekretæren.	Dårlig
19	Da jeg mødte op til første samtale var min aftale aflyst og udskudt til en senere dato. Der var afsendt et brev, som først nåede mig ca. fire-fem dage efter første mødetid. Man kunne have benyttet telefonen!	Dårlig
20	Ventetiden på sygeplejerske NN er ok. Ventetiden på læge NN er meget lang. Mellem 30 og 60 minutter.	Dårlig
24	"Kold" luge at henvende sig til.	Dårlig
35	Ok.	Virkelig god
40	Ok.	God
44	Føler der er lang ventetid.	Uoplyst
45	Venteværelset er for trangt. Det var måske bedre, hvis personalet også kunne se de ventende?	God
47	Jeg mangler et sted at hænge mit overtøj.	Virkelig god
48	Helt i orden. Kommer hver fjerde måned. Behøver ingen information.	God
53	Lægeseekretæren burde SMILE når man henvender sig til skranken. Kommer der tit, men ser aldrig et smilende ansigt :-)	God
56	Det var en rigtig god oplevelse. Alle var søde og rare.	Virkelig god
58	Man føler sig velkommen. Der er frugt og drikke med sødetabletter. Det er også meget rart, at man har en fast kontaktperson.	Virkelig god
60	Sur og gnaven.	Dårlig
61	Altid stor hjælpsomhed og tilbagemeldinger ved opringninger.	Virkelig god
63	Rigtig god indsats fra sygeplejerskernes side. Men stoffer var ikke helt igennem med sikkerhed, da det jo også var deres første forsøg :)	Virkelig god
66	Det er aldrig rart at skulle mødes under sådanne omstændigheder, men med venlighed og imødekommenhed fandt man en bedre stemning og afslappethed.	God
68	I forbindelse med min første kontakt med ambulatoriet bliver jeg først sendt til blodprøvetagning. Herefter venter jeg temmelig længe og får til sidst at vide, at jeg skal komme tilbage et par timer senere, hvilket jeg så gør. Et par timer senere kommer jeg tilbage og venter igen længe på at komme ind til lægen, som derefter kan fortælle mig, at hun ikke kan sige noget endnu, da der vil gå nogle dage inden der er svar på prøverne. Sikken spild af tid. Ved næste møde i ambulatoriet møder jeg op med et kort udfyldt af sekretærerne på afdelingen med tid, sted og navnet på den læge, jeg skal ind til. Men det viser sig, at man er kommet til at booke en	Dårlig

tid hos en læge i en helt anden afdeling. Så endnu engang gik jeg forgæves.




- | | | |
|---|---|-----|
| ✎ | 71 Jeg er kommet i ambulatoriet de sidste [mange år], så de kender mig. Jeg er patient hos læge NN. | God |
| ✎ | 75 Der mangler en rubrik, der hedder absolut neutral. | God |
| ✎ | 76 Henvendte mig i receptionen og blev registreret. "Venligst tag plads". Ventede i 40 minutter og blev kaldt ind til lægen. Efter endt konsultation, fik ny tid i receptionen. | God |

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
7	Egen læge var uforstående, hvorfor jeg blev ordineret til at tage så meget ekstra []vitamin. Lægen i ambulatoriet spurgte ikke, hvor meget []vitamin jeg fik i alt i forvejen.	Uoplyst
9	Angående blodprøve, der skulle tages.	Dårligt
16	Sygeplejersken havde før mit besøg ikke set, at der var en blodprøve, som var afvigende. Kunne ikke svare på, hvorvidt det var af betydning. Og der blev heller ikke tilbudt information herom efterfølgende ved brev eller lignende. Så jeg venter "tålmodigt" til næste besøg.	Virkelig dårligt
17	At der ikke var sendt blodprøvesvar fra egen læge til ambulatoriet. Så de skulle først tages den dag, så jeg kunne ikke få nyt svar denne dag.	Godt
25	For gamle urindunke.	Godt
31	Skulle have undersøgt mit stofskifteproblem, men lægen blev ved med at snakke om kolesterol og ville have mig på andre kolesterolmedikamenter, som jeg har prøvet før, og som alle gav [forskellige bivirkninger]. Da det ikke er kolesterolet, jeg blev send ned for af egen læge, men stofskiftet, er det yderst utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
34	Der var allerede en fremtidig dato og resultat på de kommende blodprøver.	Godt
36	Ingen.	Uoplyst
37	Døgnblodtryksmåling svært. Trak ud i [flere] måneder. Fejl. Det er nu under kontrol.	Godt
39	Lægen lovede at ringe svar, men der gik ca. en måned, før der kom brev. Han havde også glemt at bestille blodprøve, men jeg vidste, det var stofskiftetal.	Godt
41	Der var tvivl om, jeg skulle tage nogle piller sammen med min [anden medicin]. Men det viste sig, at det var noget, som jeg havde misforstået.	Virkelig godt
42	Jeg blev kaldt ind til undersøgelse, hvor jeg kontaktede personalet en uge før, for at spørge om ikke jeg skulle i skanner samt have taget blodprøver inden besøget. Det fik jeg besked på ikke at skulle. Da jeg så mødte op til kontrol, sagde lægen, at blodprøver samt skanningsbilleder så fine ud, men så måtte jeg fortælle lægen, at det var de prøver fra [i vinter]. Det resulterede i, at lægen sendte mig hjem igen for at få taget prøverne og skanningen. Det var så en tabt arbejdsdag for ingenting.	Dårligt
49	Elektronisk Patient Journal nedluk ved et af mine besøg. Fik intet ud af konsultationen, da lægen ikke kunne bruge systemet, hverken læse journalen eller se blodprøveresultatet. Ej heller give en ny tid. Fik blot en ny tid tre måneder ud i tid!	Dårligt
50	At blodprøver ikke var bestilt.	Godt
58	Når man er til samtale med lægen, er man nødt til at sige, der er lagt en besked. Det er ikke noget, lægen ser selv. Og man får kun svar på undersøgelser, der er foretaget, hvis man selv spørger. Ellers OK.	Godt
59	Jeg måtte pr. telefon kontaktes dagen efter, hvor spørgsmålet gik på, hvad det var, læge NN og jeg var blevet enige om, hvad og hvilken medicin jeg skulle have, da det var "faldet ud" på pc'en.	Godt
65	Ja. Fik at vide, at blodsukkeret stiger ved indtagelse af alkohol, men diætisten sagde det modsatte.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	Jeg har indtryk af, at der var lidt "rod i afdelingen", for jeg oplevede på et tidspunkt, at min medicindosis blev reguleret på baggrund af nogle gamle blodprøver. Der var i mellemtiden nogle nye blodprøvesvar, som var blevet syltet. Jeg henvendte mig derfor til afdelingen, og gjorde dem opmærksom på fejlen. I slutningen af forløbet fandt jeg ud af, til den sidste samta-	Uoplyst

le, at jeg de sidste tre måneder inden afslutningen af behandlingen, havde haft for lavt stofskifte uden at min dosis blev reguleret. Det har forhåbentligt kun været lidt for lavt, men nok til at påvirke mit velbefindende. Det har ikke været særligt tillidsvækkende at opleve disse fejl, og selvom fejlene langt fra har været livstruende og udelukkende har påvirket mit velbefindende, så vil jeg i fremtiden have svært ved at stole på behandlingen fra den pågældende læge/afdeling, hvis det skulle blive aktuelt.

- | | | |
|---|---|---------|
|  | 72 Forkert tid. | Godt |
|  | 73 Jeg synes, det tager for lang tid, inden man får svar på prøver, [da dette kan tage op til flere uger]. Lægen har den jo en til to dage efter. | Uoplyst |
|  | 74 Der sker nogle gange komplikationsfejl. | Godt |

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
6	Det er vanskeligt at se formålet med disse spørgsmål, når man kommer i ambulatoriet fire gange om året, bliver behandlet godt og fornuftigt og får svar på de prøver, der er taget på forhånd.	Godt
7	Det var først bagefter, jeg kom i tanke om noget, jeg gerne ville have spurgt om.	Uoplyst
8	Jeg synes, at 14 dage er længe at vente på svar, når jeg i forbindelse med en undersøgelse får at vide, at svaret på undersøgelsen sendes videre til lægen samme dag.	Virkelig godt
10	Fornemmes som ren rutine. Mangler opdatering.	Uoplyst
21	Manglede svar på prøver. Jeg måtte rykke flere gange (over tre uger på svar på blodprøver).	Uoplyst
26	Det er rutinecheck for diabetes, som jeg har gået til de seneste [mange] år. Så der er for det meste ikke så meget nyt under solen. Som regel har jeg kun kontakt med én person ved et besøg enten en læge eller en sygeplejerske. Vi er jo heller ikke ukendte for hinanden, så alt foregår i en rolig og gemytlig stemning.	Virkelig godt
29	Jeg skal gå til kontrol både på det ene sygehus, på det andet sygehus samt ved egen læge. Jeg føler nogen gange, at både min egen læge og det andet sygehus ikke vil tage stilling til noget, så jeg føler mig kastet rundt mellem behandlingsstederne.	Godt
30	Da jeg har noget erfaring i at få dryppet øjne, skulle der måske lyttes til mig, da jeg vidste, at jeg skulle dryppes to gange, men det overhørte man, så jeg kom til at vente længe. Cirka en time.	Godt
31	Da han [var svær at forstå] og blev ved med at snakke om kolesterol og ikke stofskiftet, som er årsagen til min egen læges henvisning.	Dårligt
32	Kunne godt brede sig lidt! Til hele mig. Hjerne, nyrer osv.	Virkelig godt
33	Jeg kom der kun til en samtale med overlæge og har derved også kun talt med ham.	Godt
38	Traf intet personale ud over læge NN.	Virkelig godt
40	Almindelig diabeteskontrol.	Godt
42	Der har gennem hele forløbet været flere forskellige fagpersoner involveret. Det har virket meget rodet. F.eks. var måden som blodprøverne blev taget på meget forskellige.	Dårligt
43	Jeg blev meget usikker, da lægen sagde det ene, og da papirerne kom, stod der noget andet.	Godt
49	Jeg har gået til kontrol [i over ti år] []. Jeg oplever i stigende grad, at lægen fokuserer mere og mere på, at få udfyldt spørgsmålene til databasen frem for at lytte og kommunikere med mig. Dette føles som en forringelse i forhold til tidligere.	Virkelig godt
52	Venteværelset før samtaler med sygeplejerske NN og læge NN er lille, trangt og ubehageligt. Sygeplejersken NN mangler et fast, godt lokale til sine samtaler og med en PC og sine ting til rådighed. Det er hver gang tilfældige lokaler, hun finder, virker det til. Under en konsultation en gang måtte sygeplejersken NN og jeg skifte lokale tre, TRE, gange. Det er alt for forvirrende og utilfredsstillende både for mig og for hende. Sygeplejersken NN virker bedre forberedt på mig end lægen NN.	Godt
54	Diabetes-1 kontrol. Har været diabetiker [i rigtig mange år], [og] jeg kender personalet. Men ambulatoriebesøget gennemføres professionelt.	Virkelig godt
55	Venligt og effektivt.	Godt
56	Jeg ville ikke være nervøs, hvis jeg skulle derop igen, tværtimod.	Uoplyst

- ✎ 57 Der var for kort tid afsat. Godt
- ✎ 58 Der er selvfølgelig læger, man snakker bedre med end andre. Godt
- ✎ 59 Nej. Godt
- ✎ 68 Jeg synes, at jeg har oplevet et ret uheldigt forløb i ambulatoriet. Det har i store træk kun været til gene og irritation og altså ikke haft nogle særlige helbredsmæssige konsekvenser. Jeg har oplevet afdelingen som utroligt uorganiseret med mange småfejl. Jeg har indtryk af, at afdelingen i den samme periode har været ramt af en arbejdsukkel, som kan forklare nogle af fejlene, og det kan på ingen måde lægge personalet til last. Jeg har også ofte oplevet, at ventetid i ambulatoriet er opstået pga. problemer med IT. Dårligt
- ✎ 69 Jeg føler, lægen er alt for presset. Jeg skal selv huske på de ting, vi skal igennem, huske på blodprøveaftale til næste gang. Lægen bruger meget tid på at opdatere EDB. Kunne det gøres anderledes? Godt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Læge NN har flere gange været i kontakt med min [egen] læge. Min [egen] læge gav mig god information.	Godt
5	Det var præcist og brugbart.	Virkelig godt
6	Jeg får ikke andre oplysninger i ambulatoriet, end jeg umiddelbart forstår. Hvis jeg ikke forstår det, kan jeg jo blot spørge en gang mere.	Godt
7	Men der var noget, jeg glemte at spørge ind til.	Uoplyst
10	For lidt information.	Uoplyst
18	Har jævnligt gået med blodtryksmåler i et døgn. Får altid brev om resultatet. Det samme er tilfældet efter [undersøgelse] i Ambulatoriet.	Virkelig godt
33	Jeg har kun har talt med læge NN. Ved sidste brev fra lægen kunne jeg få information af sekretær.	Godt
39	Han glemte at bestille blodprøver hos min egen læge.	Godt
41	Der var tvivl angående nogle piller, hvor jeg ikke forstod helt, hvad de mente.	Virkelig godt
42	Lægen var svær at forstå [].	Dårligt
44	Informationerne bliver givet til ledsagende kontaktperson. Talt over hovedet på mig.	Godt
49	I forbindelse med at jeg fik konstateret min sygdom [for flere år siden], savnede jeg skriftlig information. Jeg blev informeret om, at det ville være dumt af mig at gå hjem og læse om sygdommen med det samme.	Virkelig godt
52	Det er godt, at man kan ringe til diabetesambulatoriet og sende en mail med spørgsmål til diabetessygeplejersken. Det ville være rart, hvis der kom hurtigt svar på en mail, f.eks. auto-svar om ferie, kursus, sygdom eller hurtigt svar om: "Jeg har fået din mail, men har travlt lige nu og svarer dig snarest". Så er man ikke i tvivl om, hvorvidt mailen er modtaget. Jeg har oplevet at møde op til aftale med diabetessygeplejersken, som imidlertid var syg. Jeg synes, at det var utilfredsstillende, at jeg ikke var blevet ringet op om, hvorvidt jeg ville mødes med en anden eller have en ny tid.	Godt
55	Svar på undersøgelsen (scanning) blev sendt til min læge.	Godt
58	Før besøg: Der er lang ventetid til første gang, man skal besøge Ambulatoriet i Herning, man er nødt til at blive indlagt andet sted, før man får sin første insulin. Det kan være meget hårdt for en patient.	Godt
69	Sygeplejersken i ambulatoriet er utrolig god til at lytte og tage hånd om det hele menneske. Kommer med forslag på en menneskelig måde.	Godt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
8	Jeg var til en samtale [sensommeren 2012] og denne forespørgsel er dateret [i starten af november 2012]. Jeg synes, at et sådant spørgeskema skal modtages meget tidligere, f.eks. 14 dage efter en indkaldelse.	Virkelig godt
33	Kunne have ønsket bedre information efter hver undersøgelse ved blodprøvetagning.	Godt
41	Har endnu ikke snakket med min egen læge, efter jeg har fået konstateret diabetes.	Virkelig godt
43	Jeg mangler et besøg/møde med lægen [] i januar []. Det er jeg spændt på.	Godt
44	Nej, men mangler handling.	Godt
46	Jeg er tryk, for jeg kan altid komme i kontakt med afdelingen, hvis jeg får brug for det. Har en enkelt gang eller to flyttet næste tid for tjek frem, fordi jeg ikke kunne vente [i flere måneder].	Virkelig godt
52	Det ville være rart, hvis man kunne komme til samtale fire gange om året, som jeg har fået det fortalt. Det er godt, at det hver anden gang er med diabetessygeplejersken og hver anden gang med diabeteslægen. Men tiden med lægen rykkes altid mindst fire måneder ud pga. fyldt kalender. Jeg synes fire måneder er for længe imellem konsultationerne.	Godt
69	Diabetessygeplejerske kan jeg kontakte pr. telefon. Det betyder meget ved problemer. Altid imødekomme og klar med gode råd, så man føler sig hørt og forstået.	Godt

Diabetes og stofskifte Ambulatorium Herning

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 Herning	Samlet indtryk
3	Jeg er ofte på hospitalet og hver gang med fuld tilfredshed.	Godt
4	Jeg synes, venteværelset er meget lille. Det er et meget smalt lokale. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Give lidt mere uddybende information. [Kommunikation og information]	Uoplyst
8	Hvis jeg ikke havde fået at vide, at jeg skulle vente nede ved de røde stole, kunne jeg let blive i tvivl, om jeg ventede det rigtige sted. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	I starten af sygdomsforløbet rigtig godt. Nu bliver man vejret og får taget blodtryk. Færdig. Så er det en lang tur at køre []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Altid venlige mennesker.	Virkelig godt
15	Nye ugeblade eller måske sætte et TV op. [Fysiske rammer]	Godt
16	Sygeplejerskerne bør kompetenceudvikles, så de er i stand til at håndtere de spørgsmål, som stilles. Derforuden skal gruppen tilbyde skriftlige svar på de spørgsmål, som de ikke selv kan håndtere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år. Jeg føler mig godt tilpas der. Altid venligt og smilende personale. Læge NN er helt i top. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Hurtigere og bedre information. [Kommunikation og information]	Uoplyst
22	Man sidder på skødet af hinanden i venteværelset. Ugebladene mangler.	Godt
23	Jeg har altid følt, at personalet/kontaktpersoner har vidst, hvem jeg var, og har taget mine bekymringer alvorligt. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Ved første samtale havde man ikke bestilt en scanning. Jeg kunne have sparet meget tid, hvis man kunne have ordnet alt på samme dag. I stedet for har jeg været en gang på et andet hospital, og to gange i Herning.	Dårligt
28	Venterummet er alt for lille. Det kan virke ubehageligt at sidde så tæt i et så lille rum. [Fysiske rammer]	Godt
33	Lokalet er lille og kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
35	Jeg synes, at personalet er meget høfligt og rare ved patienterne. Ønsker alt godt fremover. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Har kun været i ambulatoriet en gang. Kom ind til aftalte tid. Fik god og venlig samtale/orientering: ingenting at klage over. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
41	Måske ikke have så mange i samme venteværelse, da de er ret små. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

✎ 46	Jeg har gået i ambulatoriet [i mange år]. Jeg sætter stor pris på at møde det samme personale hver gang. De kender mig, og jeg er helt fortrolig ved at fortælle om de problemer, min diabetes indimellem giver. Jeg har faktisk valgt at gå til tjeke i Herning, fordi de kan huske, hvad vi har talt om tidligere. Når man har haft diabetes [i mange år], orker man ikke at fortælle ens livshistorie hver gang, man kommer til tjeke. Et super sted. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 47	Meget fint med et sødt menneske fra [anden organisation].	Virkelig godt
✎ 48	Syntes, alt fungerede godt. God jul.	Uoplyst
✎ 49	Jeg har været så heldig, at den samme læge har fulgt mig hver gang [de sidste mange år]. Jeg synes, det er helt fantastisk. :-)	Virkelig godt
✎ 50	Dejligt at der er kaffe og koldt at drikke. Venterummet er meget lille, og der mangler læsestof. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 51	Det vil være fint med information om forventet ventetid fra begyndelsen. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 52	Jeg føler, at læge NN ikke ser mig som et menneske, som har diabetes, men som en "diabetiker", som bliver identificeret efter nogle standarder. Sygeplejerske NN, føler jeg, ser mig som et menneske med diabetes og ser, at diabetikere kan være meget forskellige. [Relationer til personale]	Godt
✎ 54	De fysiske rammer for Medicinsk Ambulatorium er pressede. Huset er bygget i 1970. Det løses sikkert i DNV Gødstrup! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 58	Når man har haft et langt indlæggelsesforløb og er udskrevet igen, og så får konstateret diabetes senere og kommer til ambulatoriet, så synes man som patient og pårørende, at der er glemt noget informationen fra tidligere, fra andre afdelinger. Man ved ikke, om der er vigtig information, som ikke blevet sagt. Man ved selvfølgelig heller ikke, hvad ambulatoriet kender. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 62	Når jeg har tid ved lægen, føler jeg, at hun ikke har den nødvendige tid og ikke har sat sig ind i min situation. Jeg synes, at sygeplejersken altid har styr på tingene og har sat sig ind i min situation. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 64	Rigtig dygtig læge NN, og meget rar! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 65	Venteværelserne er kedelige gennemgangsrum. Manglede skiltning om WC. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 67	Mindre ventetid. [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 68	Venteværelset er småt som et kosteskab. Det er ikke noget problem, hvis der ikke er ventetid. Men når alting bliver forsinket, er der ikke plads til folk. Det ville også være rart, hvis der var én kontaktperson, som havde overblik over behandlingsforløbet i starten af behandlingen. En, som koordinerer, hvornår man skal hvad for at forhindre, at man skal komme forgæves så mange gange, som jeg endte med i starten. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	Dårligt
✎ 69	Man føler sig ventet. Det ville være dejligt, hvis lægen havde tid til at afslutte tidligere patient, så han var tilstede, og EDB ikke optog så meget tid. Ellers OK. Jeg er glad for at komme der. [Relationer til personale]	Godt
✎ 70	Dejligt at blive mødt med venlighed hele vejen.	Godt
✎ 74	Sæt et skilt på toiledøren. [Fysiske rammer]	Godt

