

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ernæringsenheden

Ernæringsenheden

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:	372
Besvarelser fra afsnittets patienter:	194
Afsnittets svarprocent:	52%

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).

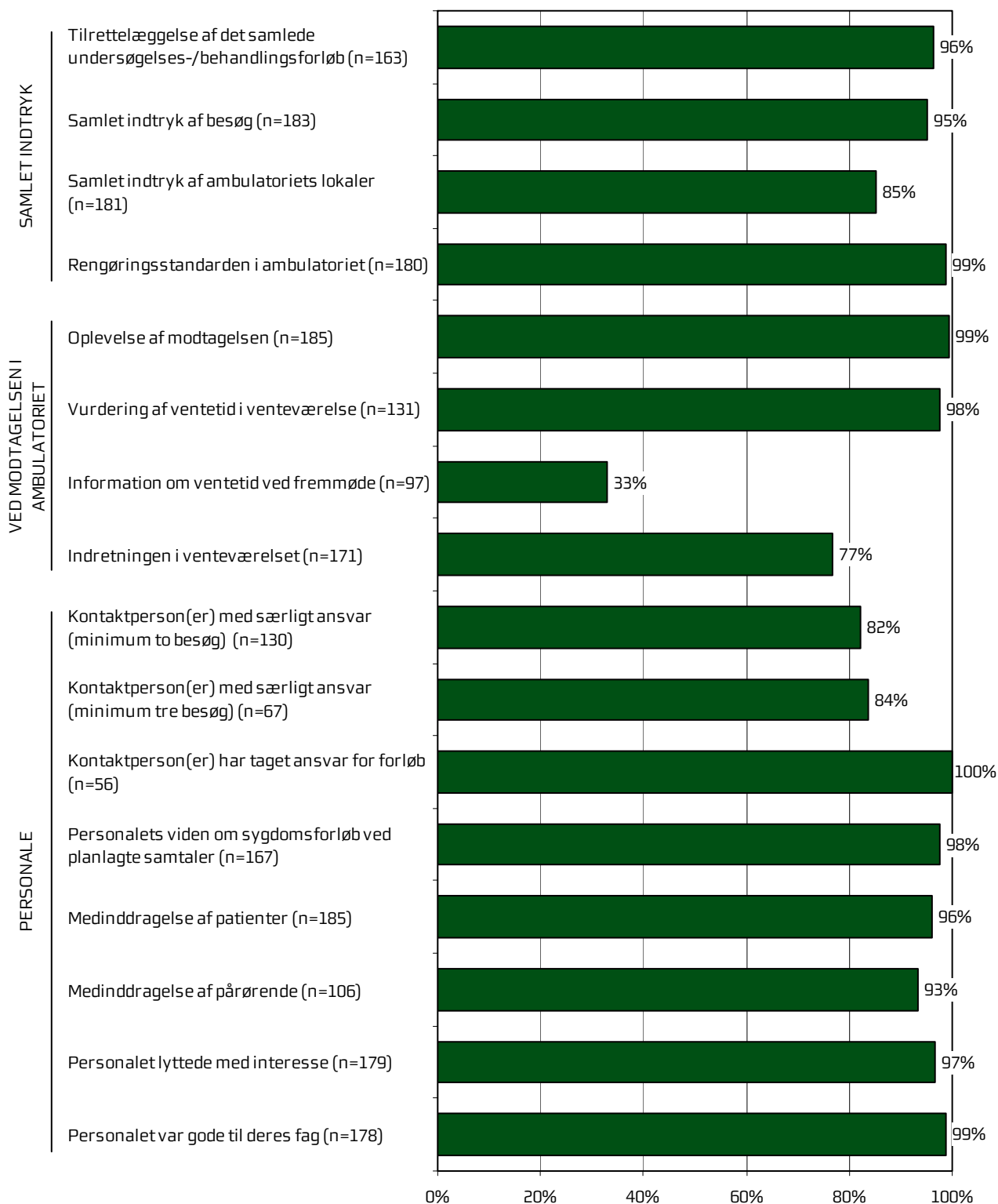
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

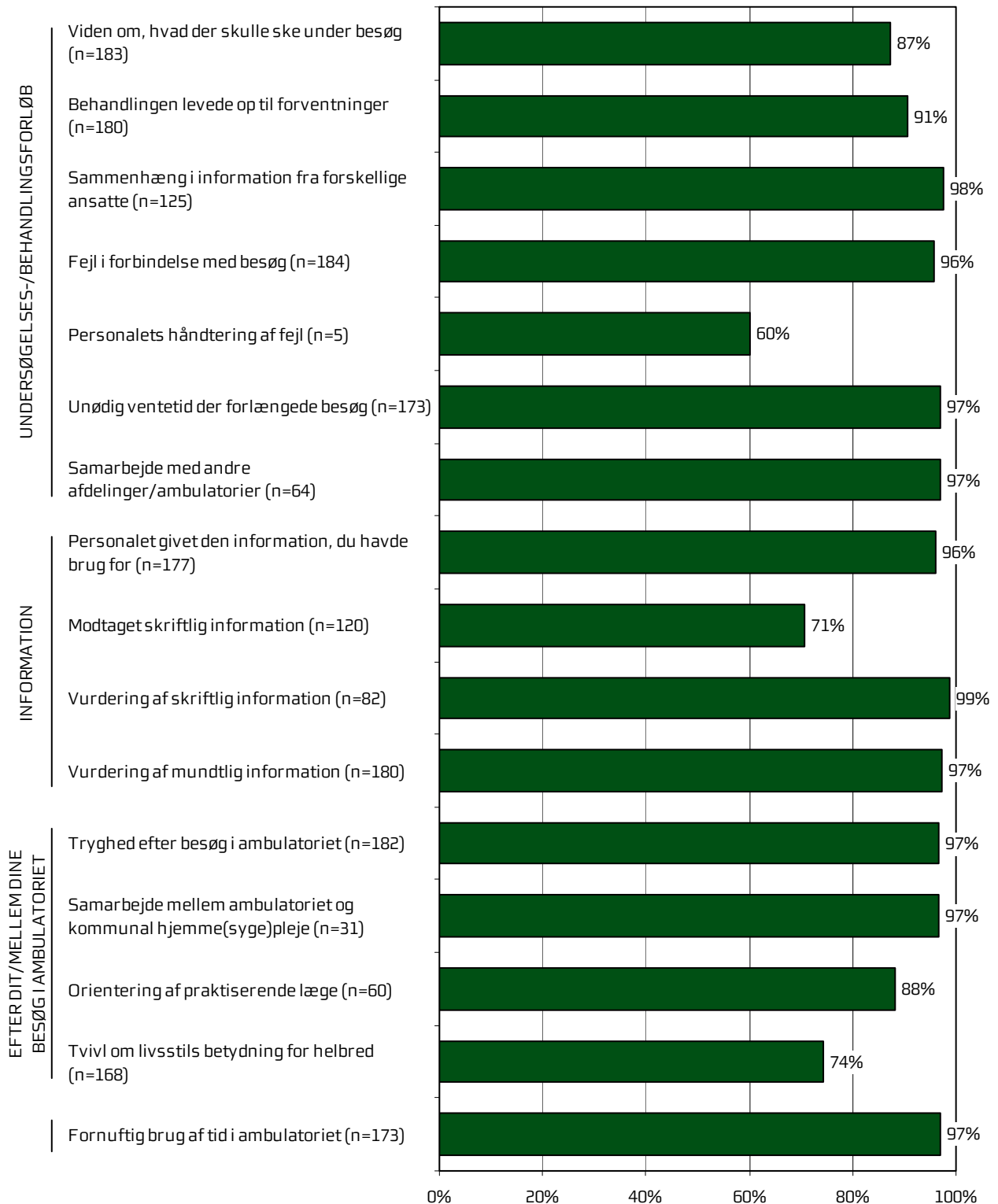
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

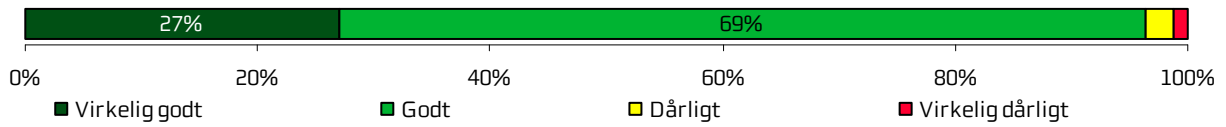
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

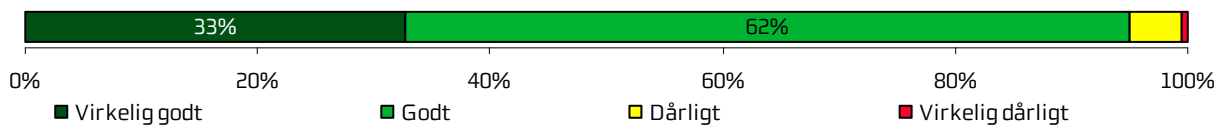
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

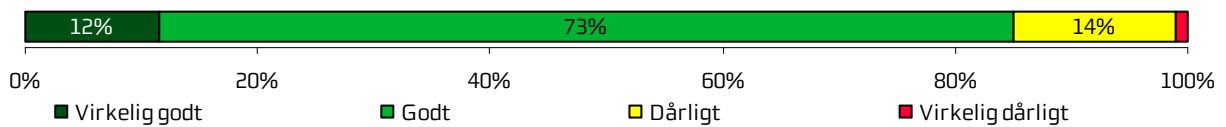
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=163)



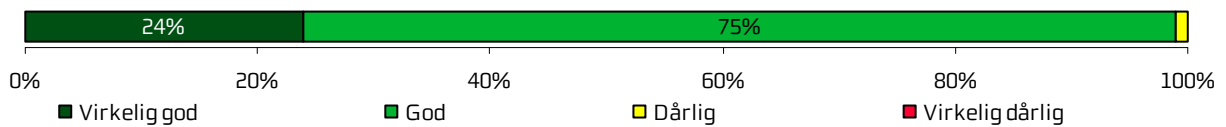
Samlet indtryk af besøg (n=183)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=181)



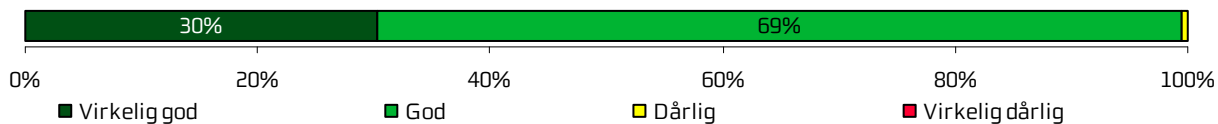
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=180)



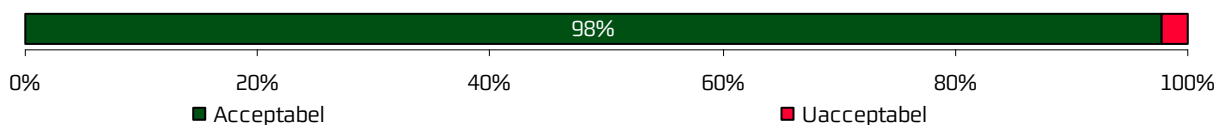
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

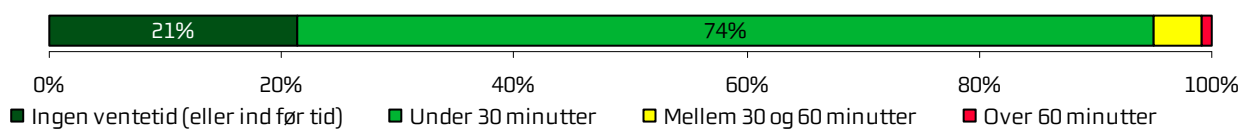
Oplevelse af modtagelsen (n=185)



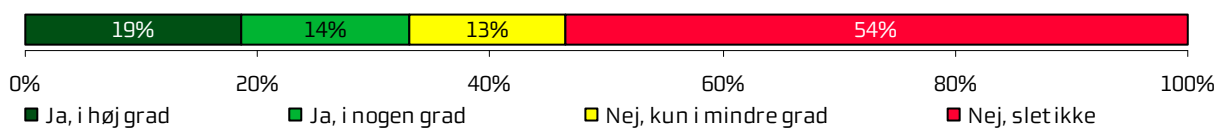
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=131)



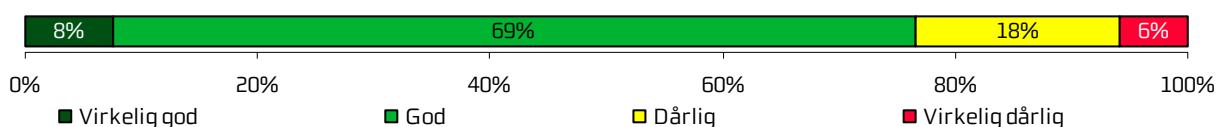
Længde af ventetid i venteværelse (n=122)



Information om ventetid ved fremmøde (n=97)



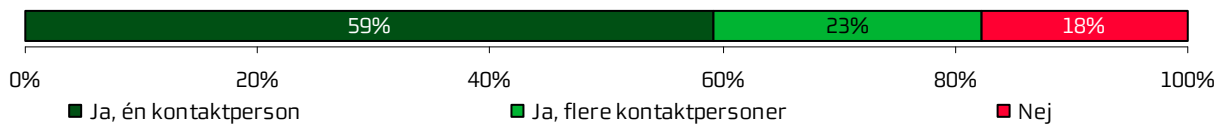
Indretningen i venteværelset (n=171)



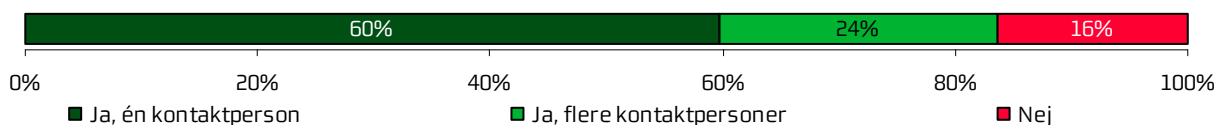
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	100 %	88 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	33 %	-	-	61 % *	22 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	-	-	99 % *	73 %	91 %

Personale

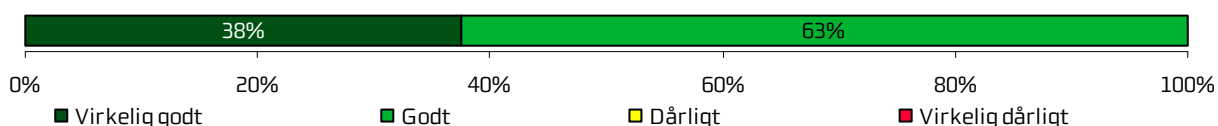
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



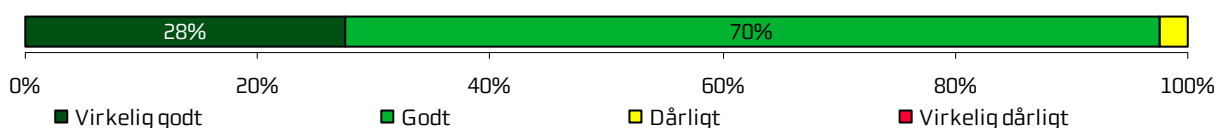
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=67)



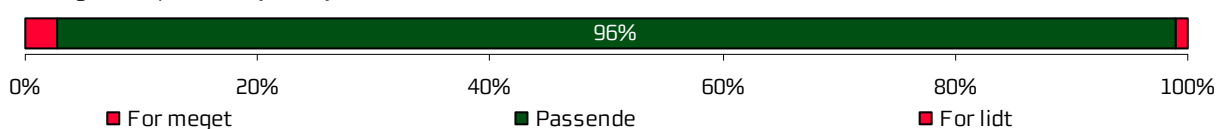
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=56)



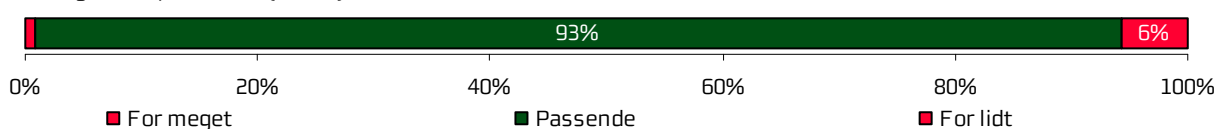
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=167)



Medinddragelse af patienter (n=185)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



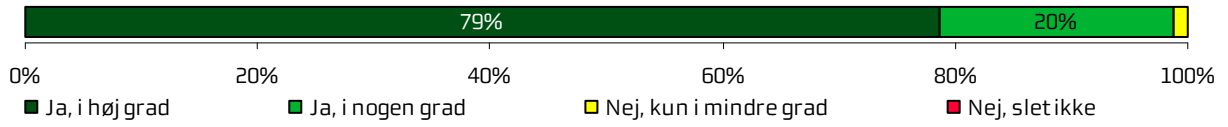
Personalet lyttede med interesse (n=179)



	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)	82 %	-	-	94 % *	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	-	-	98 % *	70 %	89 % *
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?	98 %	-	-	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

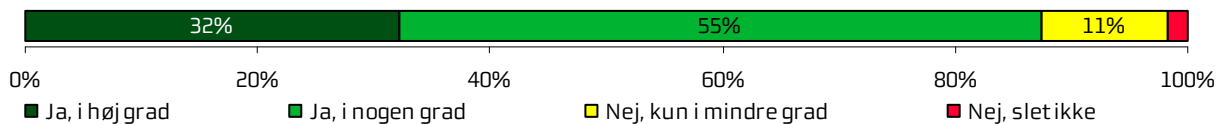
Personalet var gode til deres fag (n=178)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

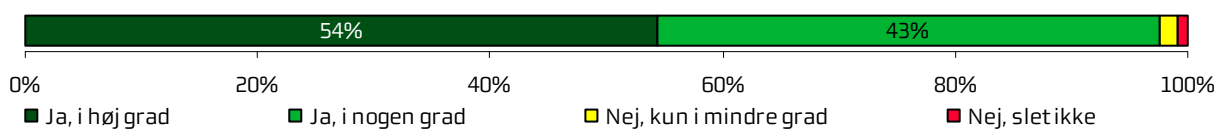
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=183)



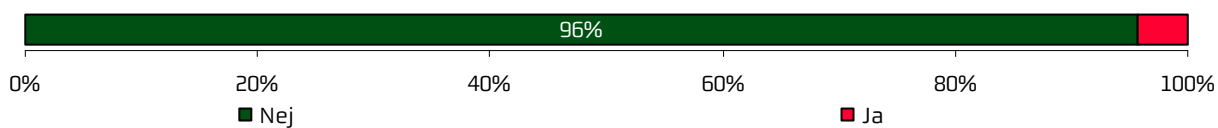
Behandlingen levede op til forventninger (n=180)



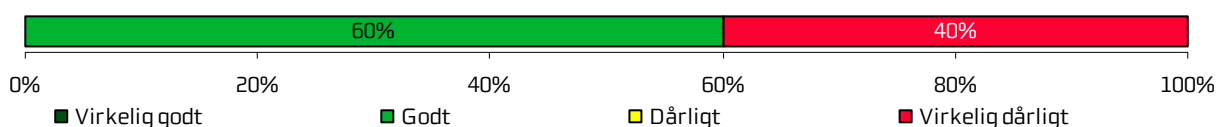
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=125)



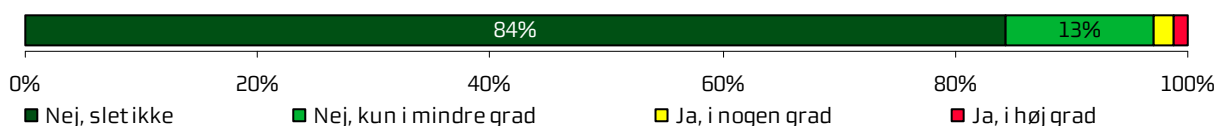
Fejl i forbindelse med besøg (n=184)



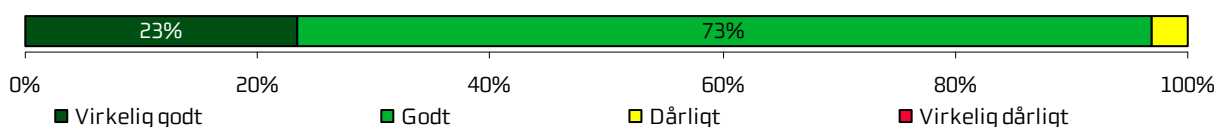
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=173)



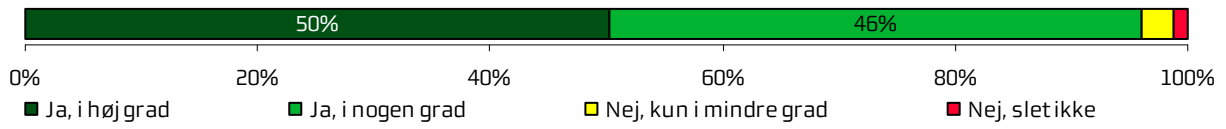
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=64)



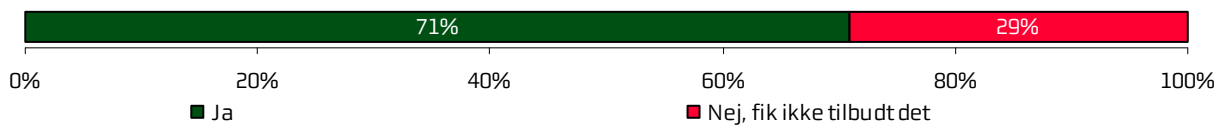
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	98 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	99 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	-	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	97 %	-	-	97 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	99 %	86 % *	93 % *

Information

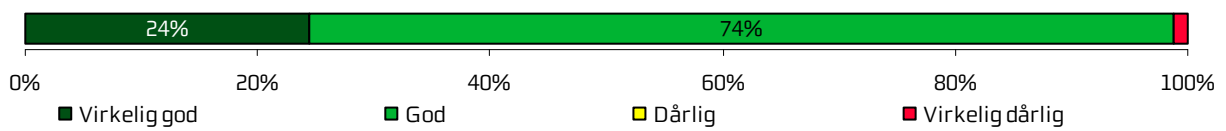
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



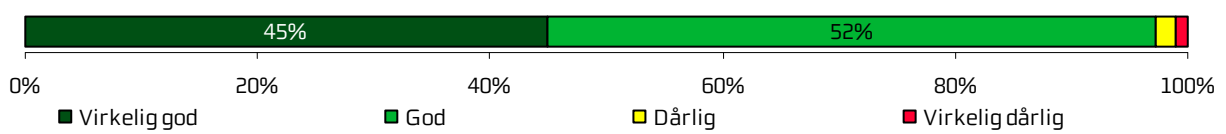
Modtaget skriftlig information (n=120)



Vurdering af skriftlig information (n=82)



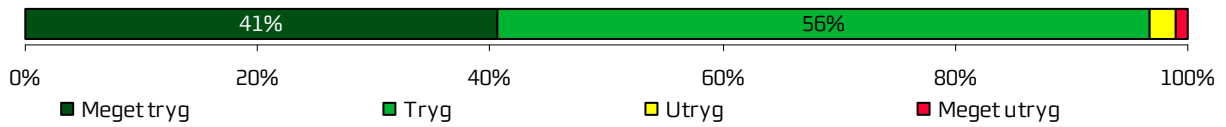
Vurdering af mundtlig information (n=180)



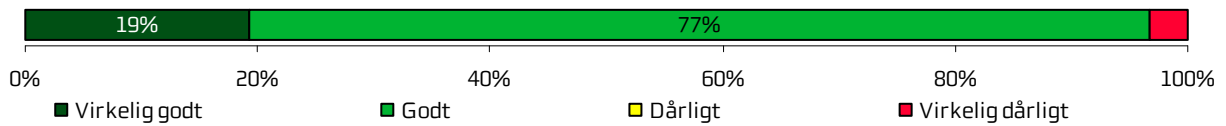
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	99 %	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	-	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

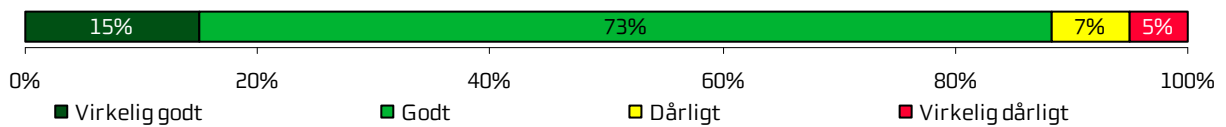
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=182)



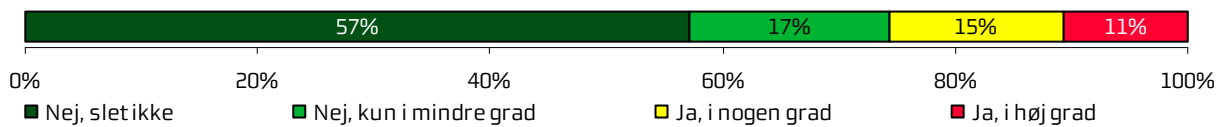
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



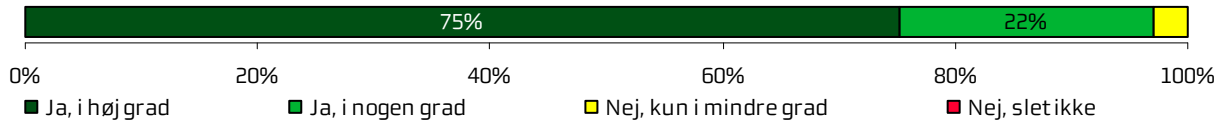
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=168)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	-	-	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	-	-	82 %	63 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=173)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	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	8
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	1

Ernæringsenheden

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Modtagelsen
7	Alle var venlige og positive, og jeg blev godt modtaget.	Virkelig god
8	Jeg var specielt træt af den lange ventetid.	God
9	Husker ikke nogle dårlige oplevelser.	Uoplyst
15	Jeg har ikke fået noget ud af det.	God
18	Fin.	God
19	Men gangen var kedelig. Man kunne godt have brugt en stue.	God
26	Alle så glade ud. De var også flinke.	Virkelig god
29	Søde, venlige og hjælpsomme sekretærer. Positiv, venlig og forstående [anden medarbejder].	Uoplyst
30	Sekretærerne var venlige og hjælpsomme.	God
31	Besvær ved den nye elektroniske korthenvendelse. Svært ved at se, om man er registreret. Prøv at sætte en lampe over maskinen, så patienterne kan se, at de er registreret.	God
32	Der står tit frugt, vand, kaffe og the, men jeg ved stadig ikke, om det er noget, man må tage. Det er der ikke sagt et ord om.	God
33	Jeg har kun mødt venlighed.	Virkelig god
35	Velkommen med et smil.	Virkelig god
37	Venlig modtagelse. Venteværelse på gangen kunne have været mere behageligt såsom et rum med bord og stole omkring.	God
39	Er desværre ikke til at svare på. Jeg har været på [anden afdeling].	Uoplyst
41	Jeg havde oplevelsen af at være til besvær, da sekretærerne havde travlt med en privat samtale og ikke så på mig, da de talte med mig.	Dårlig
44	Var fire timer til kostvejledning, det virkede rigtig godt.	God
45	Super god. Der er altid vand eller frugt.	Virkelig god

Ernæringsenheden**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Fejlhåndtering
	1	Har kun talt med én person, hvilket jeg sætter pris på. Tak!	Uoplyst
	27	Fejlbehandling som har kostet mig [længere] sygdom med dertil afskedigelse på jobbet. [Mange kr.] i løntab. Ekstra udgifter til medicin. Naturligvis sygdom (lang historie). Nølede tilbagemelding af ansvar og hvad der var skyld i min sygdom. [Flere] læger og [flere] måneder er uacceptabel. Ingen læser jo alle mine papirer igennem. Osv. Osv.	Virkelig dårligt
	30	Ingen.	Uoplyst
	32	Blev pludselig overtaget af en [anden] diætist, hvilket jeg ikke brød mig om, og bad derfor om at komme tilbage til [den første]. Der blev sagt, at det ikke var noget problem, men de næste tre besøg var stadig hos den anden, og der blev jeg enig med mig selv om, at næste besøg var afgørende, om jeg selv valgte at stoppe!	Virkelig dårligt
	38	Ingen.	Uoplyst

Ernæringsenheden

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
3	Personalet gik to-tre gange, da hun skulle være flere steder.	Godt
5	En [anden medarbejder] førte besøget. Læge NN holdt øje ved første besøg. Anden gang var det omvendt. Ved første besøg var [anden medarbejder] famlende, og jeg var forvirret og måtte selv "skære igennem". Anden gang var bedre, for det var læge NN, der førte konsultationen. Og det var helt OK.	Godt
6	[] Min hjerneskadede datter [] har mange andre problematikker end sin vægt.	Godt
10	Jeg har haft tre-fire forskellige diætister i mit forløb. Ville have været rart at have den samme, så historikken fulgte med. Synes, man starter lidt forfra hver gang.	Godt
13	Vi har kun været på ambulatoriet to gange. Første gang talte vi med en yderst kompetent personale. Vi har besvaret spørgeskemaet ud fra første behandling. Anden gang passede kemien ikke. Vi har efter aftale fået første person igen.	Godt
16	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
19	Jeg syntes, at jeg fik for lidt med hjem. Der manglede undervisning i, hvordan man skal lave ny mad.	Dårligt
22	Da jeg har problemer med motivation, hukommelse og viljestyrke i forbindelse med ADHD, havde jeg håbet på mere hjælp, opfølgning eller lignende. Det er EKSTREMT svært, at skulle ændre 20 års vaner uden anden hjælp end en kostplan og et månedligt besøg/kvartal besøg.	Godt
26	Jeg er meget tilfreds med min undersøgelse.	Virkelig godt
28	Behandlingen består af samtaler og kostvejledning.	Godt
29	Rart at få [andet personale], der både har kendskab til personlighedsforstyrrelser, deres betydning, den medicinske (nødvendige) behandling OG udviste forståelse for det, min overvægt, min situation og uden at være fordømmende overhovedet!	Godt
32	Havde nok håbet på, at der blev lagt en stram kostplan, så det var nemmere for mig.	Dårligt
35	Omsorg. Fin behandling.	Godt
36	Jeg synes, at det ville være dejligt kun at have en kontaktperson. Jeg var der to gange, og havde to forskellige. Den sidste var meget dygtig, og var god til at informere mig.	Godt
37	En god og fornuftig snak om tingene, om hvad der kunne hjælpe en []. Jeg følte mig lidt generet af, at der var en anden diætist til stede, da det var mit første besøg hos diætisten. Man skal jo være ærlig om sin egen situation og "svaghed".	Godt
40	Vi var indkaldt i et hold og der var ca. 20 mennesker i alt, patienter og pårørende. Den teoretiske del kunne godt reduceres lidt mere og give mere plads til detaljer omkring madlavning og hjerte-rigtige valg af råvarer!	Godt

Ernæringsenheden

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
12	Der mangler forslag og opskrifter.	Uoplyst
16	Nej, men igen virkelig god.	Virkelig godt
17	De tre en halv dage, vi var på diabeteskursus, var rigtig gode, der blev sat nogen ting i gang hos os.	Virkelig godt
18	Nej.	Godt
19	Der var for meget opmærksomhed på hendes elev. Jeg følte, at jeg var i vejen.	Dårligt
22	Har ikke været i kontakt med diætist før eller efter besøgene. KUN under. Det er nok det, der gør diæten så svær!	Godt
24	Jeg er ikke sikker på, om det er tilstrækkeligt.	Uoplyst
29	Venlige, hjælpsomme og imødekommende sekretærer. Med humor også:)	Godt
36	Den ene diætist var rigtig dygtig, meget god til at forklare.	Godt
37	Information om hvordan man fik startet på vægtnedsættelse.	Godt

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




ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
11	I forbindelse med mine [forskellige] diagnoser har jeg haft svært ved at forholde mig til en diætist, som prøver (velment) at fodre mig med lightprodukter og en masse motion. Hun var også overbevist om, at jeg havde [diagnose], selvom undersøgelse heraf ikke var færdiggjort, men vil alligevel ikke bruge tid på at forklare mere om det.	Godt
22	Jeg fik foretaget en fuld vægt-, vand-, fedt-, BMI-skanning hos et fitnesscenter og fik min kropsalder at vide. Det ville jeg gerne have vidst noget før, fx hos diætisten!	Godt
28	Jeg forsøger at tabe nogle kilo pga. slidgigt i knæene.	Godt
29	Informerede selv min læge, da jeg kommer regelmæssigt med forholdsvis korte intervaller hos hende. Skriftlig kommunikation mellem behandlingsenheden og privatpraktiserende læge er derfor ikke nødvendig og dermed svær at vurdere i henhold til spørgsmål i spørgeskema.	Godt
30	Jeg kunne ønske mig, at der OGSÅ var tid og mulighed for, at drøfte diverse gode alternative muligheder, for de findes. PS! Som uddannet [inden for dette] kender jeg det.	Godt
37	De oplysninger, diætisten gav mig, virker rimelig fyldestgørende og gav et input om at komme videre med vægttab. Det er godt, at der følger en opfølgende samtale om forløbet og yderligere rådgivning.	Godt
45	Super god, da det er mig selv, der skal gøre det [livsstilsændring].	Godt

Ernæringsenheden

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden	Samlet indtryk
1	Fuld tilfredshed!	Godt
2	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
4	Der var en god og hyggelig stemning, som skaber tryghed.	Godt
5	Jeg synes, at det er for svært at få tid. Der er flere måneders ventetid, og det kan være svært. [Ventetid]	Godt
13	Da vi gerne ville have samtaler med den første ansatte igen, var personalet utroligt venlige, og vi fik en rigtig god behandling. Venteværelse på gangen, kan det kaldes venteværelse? [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
14	Dårlige parkeringsmuligheder for gangbesværet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Måske flere blade/magasiner. Bedre venteværelse og bedre velkomst, inden man er kommet ind. Ellers super godt! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Jeg var skuffet. Mangler ideer til, hvordan man skal komme videre. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
20	Jeg forstår ikke jeres ventetid på 20-30 minutter nogen gange. Hvor akut kan det være at snakke med en ernæringsvejleder?!	Dårligt
21	Jeg kunne ønske en liste med de sødemidler/produkter, som er lettilgængelige på markedet. Det er deres påvirkning af blodsukker og om de feder. Suvida, Isis og Hermesetas. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
22	Jeg bryder mig ikke om venteværelset. Der er for lidt afstand til de andre eller dem, der færdes på gangene. Jeg føler mig til tider utryk og [gået på kompromis med]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
23	Når man har haft en lidt lang køretur inden besøget i ambulatoriet, er det godt at kunne få sig en kop varm kaffe/te, kakao eller et glas vand. [Fysiske rammer]	Godt
25	Personalet er altid rare. Men gør noget ud af lokalerne, de er jo enormt kedelige. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Forholdsvist små lokaler, men dejligt lyse (oplyst af sol/dagslys). MEN: Det ville nok være godt lige af lufte lidt mere ud i løbet af dagen. Så små lokaler kommer hurtigt til at lugte indelukket. [Fysiske rammer]	Godt
30	Jeg har sidst deltaget i diabetesskole, hvilket jeg er glad for []. Alle var utroligt dygtige, søde, kunne deres fag og var hjælpsomme og dygtige til at formidle stoffet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
34	Godt tilfreds!	Virkelig godt
35	Meget tilfreds. Søde mennesker.	Godt
36	Kun én kontaktperson. For mit vedkommende var det pga. sygdom blandt personalet, at jeg fik forskellige. [Kontaktperson]	Godt
37	Der var en venlig atmosfære i ambulatoriet. Man er vel altid lidt usikker, når man er ude i nye omgivelser. Jeg synes dog, det er nogle forfærdeligt lange gange, man bliver sendt ud i for at	Godt

komme fra det såkaldte venteværelse på gangen til selve konsultationsrummet.
[Fysiske rammer, Relationer til personale]

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 42 | Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Min behandler har passet så utrolig godt på mit liv, da jeg ikke selv kunne. Jeg er dybt taknemmelig.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  | 43 | Ved ikke, om dette har nogen relevans, men synes, det er værd at nævne. De gange jeg har været til samtale, har der altid været en god energi hos de ansatte, hvilket jeg ikke altid oplever andre steder. | Godt |
|  | 45 | Gør det mere varmt og trygt. | Godt |

