

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Endokrinologisk
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt
12-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	239
Afsnittets svarprocent:	60%

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).

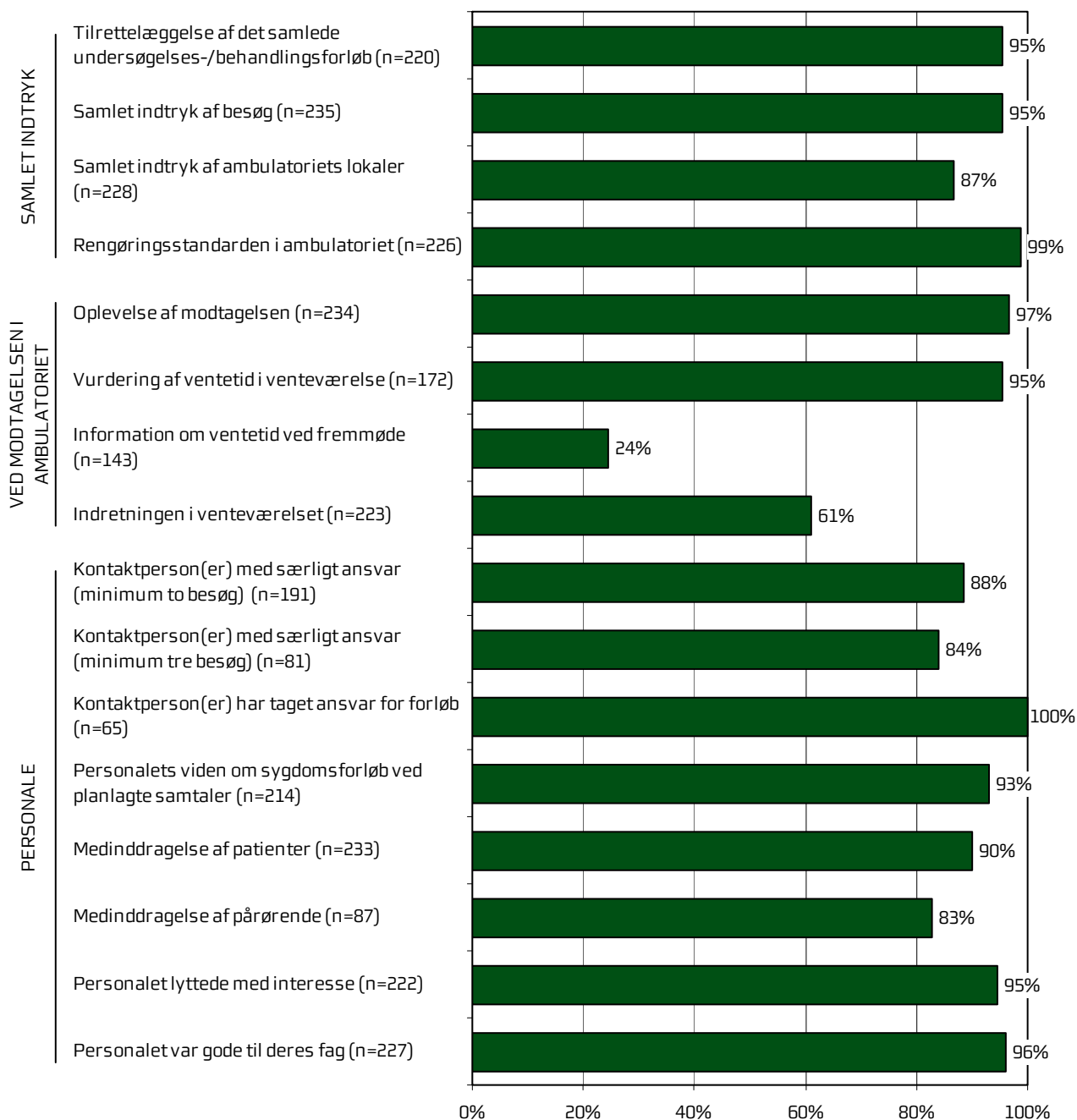
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

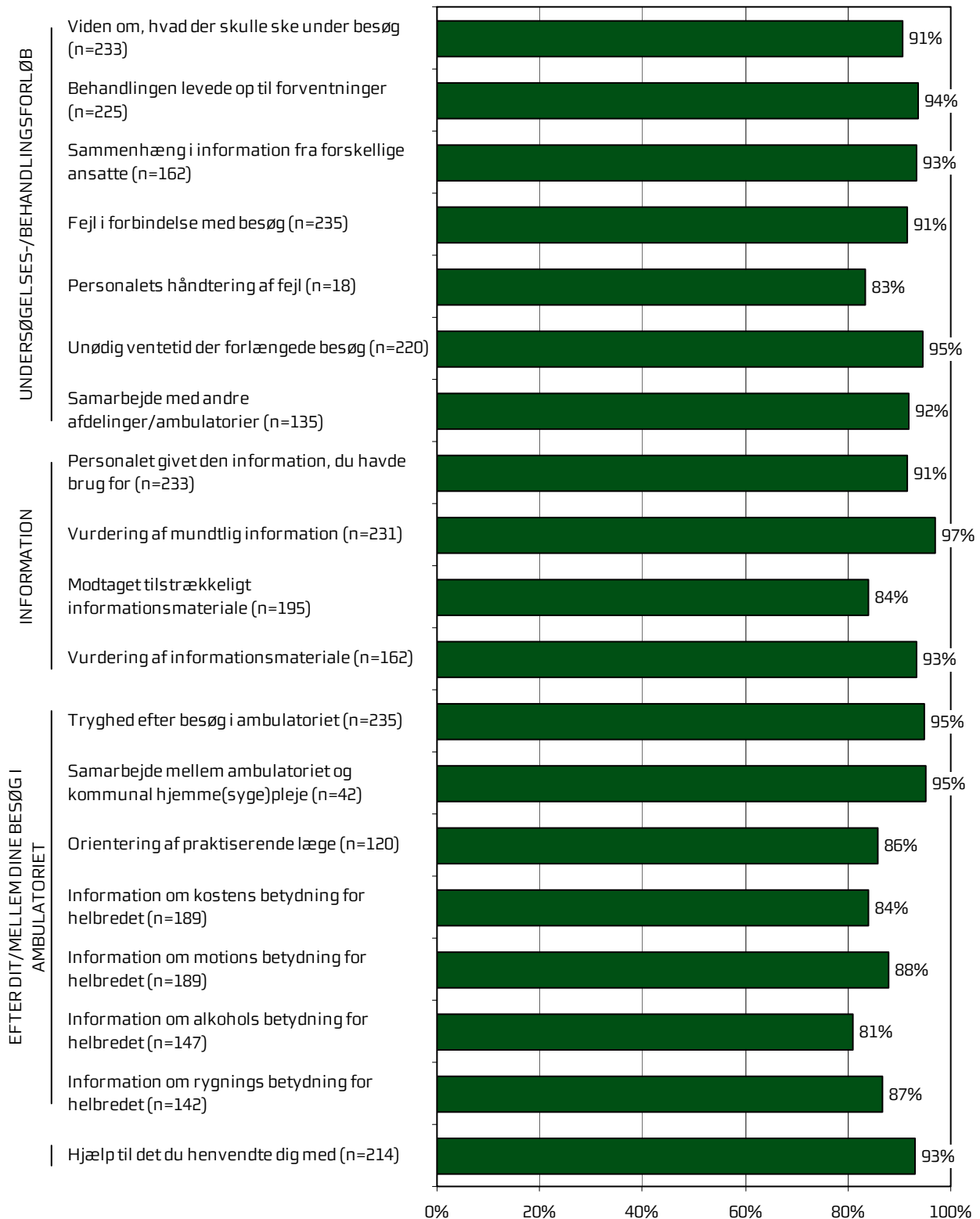
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

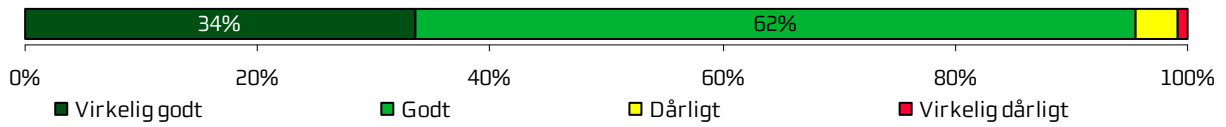
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

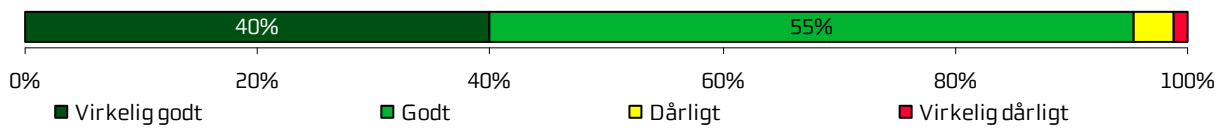
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

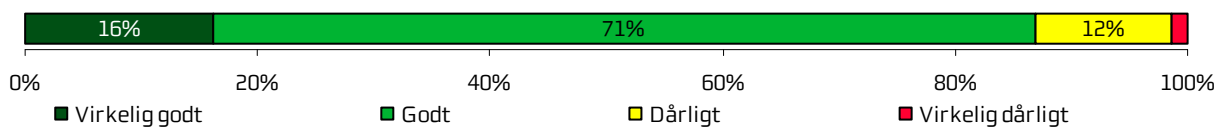
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=220)



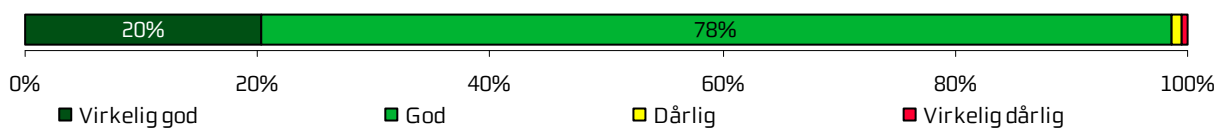
Samlet indtryk af besøg (n=235)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=228)



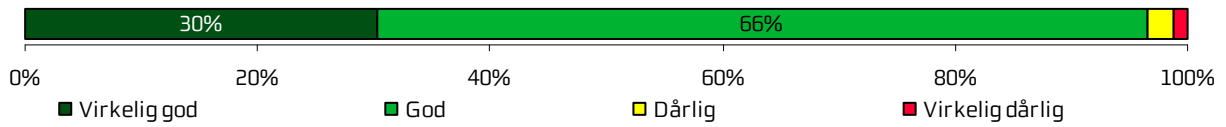
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=226)



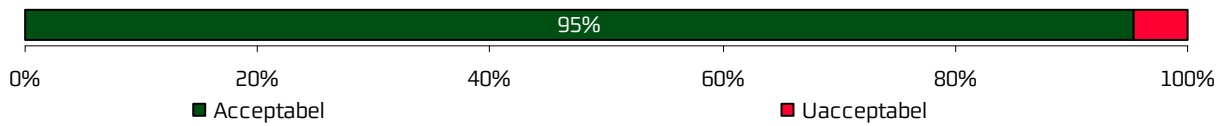
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	-	-	100 % *	77 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=234)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=172)



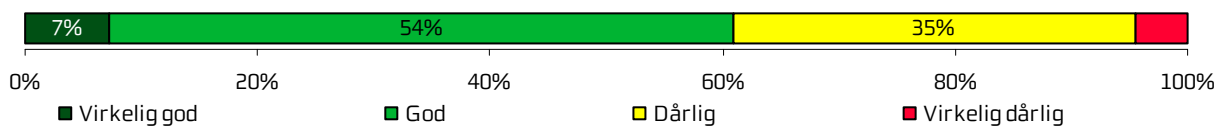
Længde af ventetid i venteværelse (n=159)



Information om ventetid ved fremmøde (n=143)



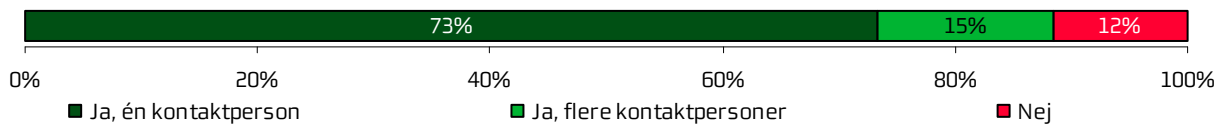
Indretningen i venteværelset (n=223)



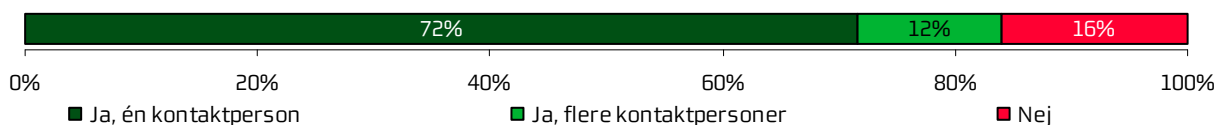
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	24 %	-	-	86 % *	24 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	61 %	-	-	100 % *	71 %	87 % *

Personale

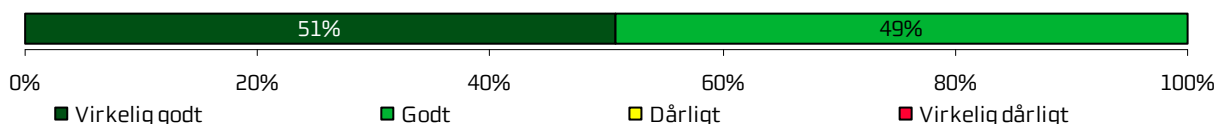
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=191)



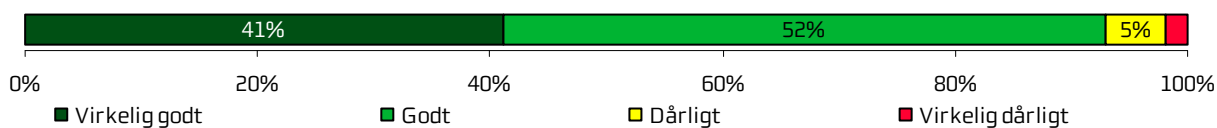
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=81)



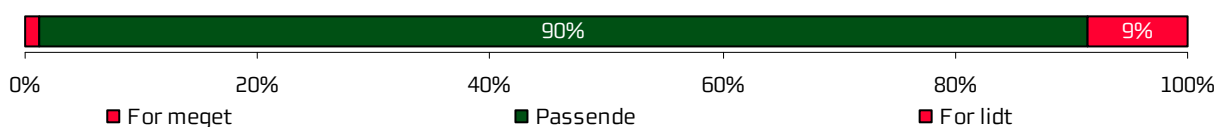
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=65)



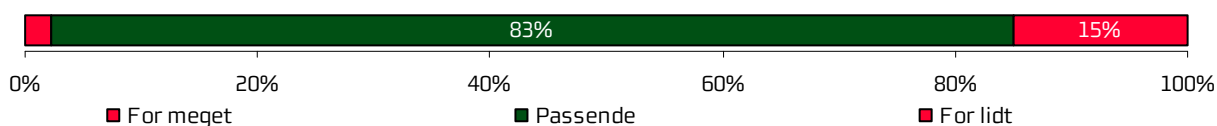
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=214)



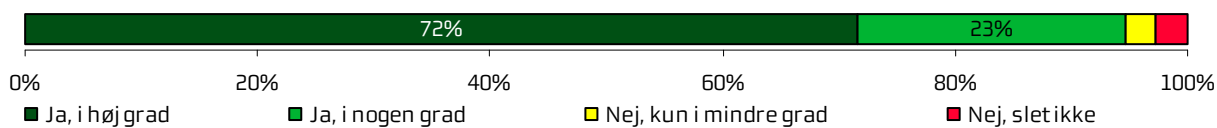
Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=87)



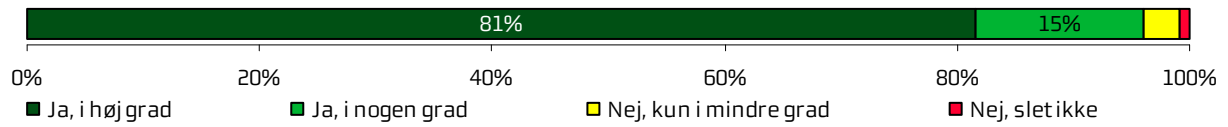
Personalet lyttede med interesse (n=222)



	2013	2012	2011	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)	88 %	-	-	97 % *	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	-	-	100 % *	65 %	83 % *
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?	93 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	-	-	100 % *	78 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	-	-	100 % *	84 %	95 % *

Personale (fortsat)

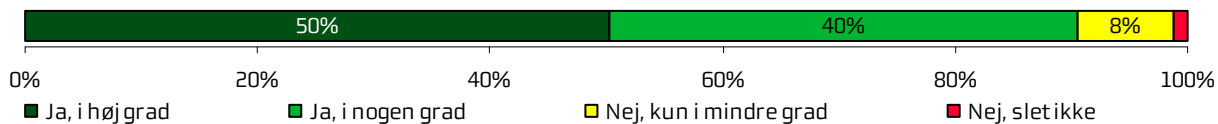
Personalet var gode til deres fag (n=227)



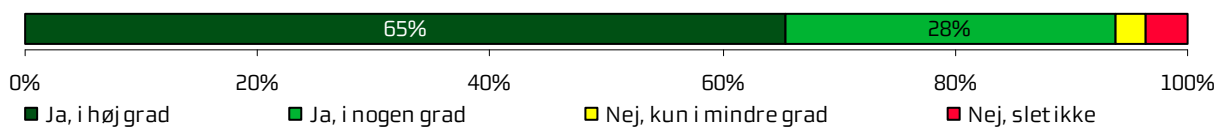
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	90 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

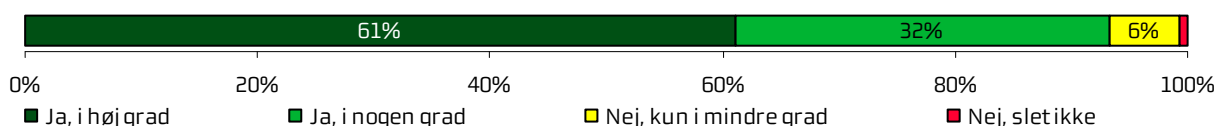
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=233)



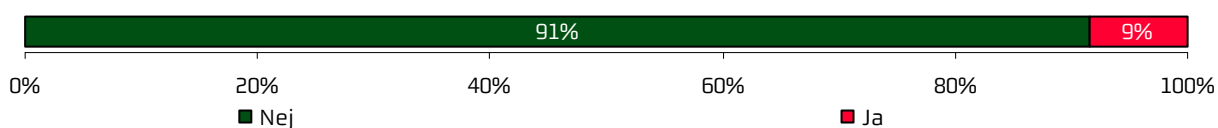
Behandlingen levede op til forventninger (n=225)



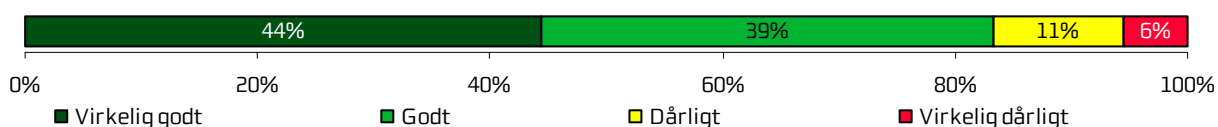
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=162)



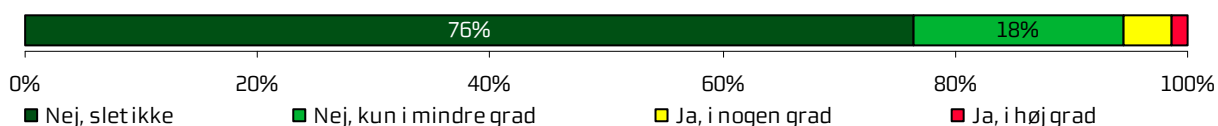
Fejl i forbindelse med besøg (n=235)



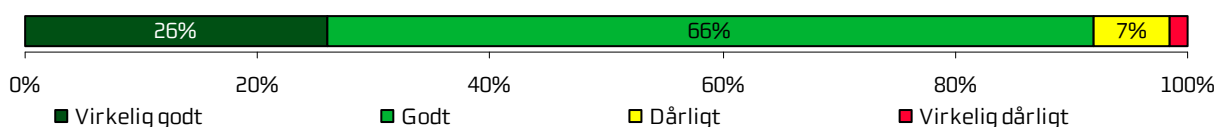
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



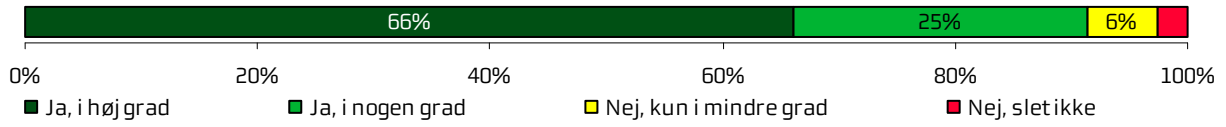
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=135)



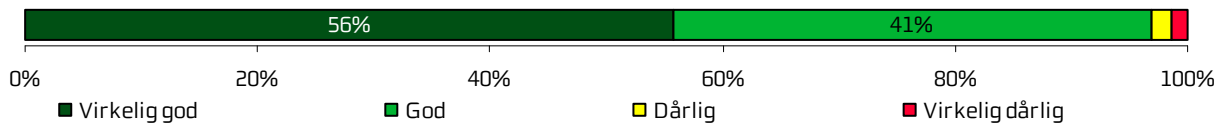
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	-	-	70 %	50 %	61 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	99 % *	65 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	73 %	92 % *

Information

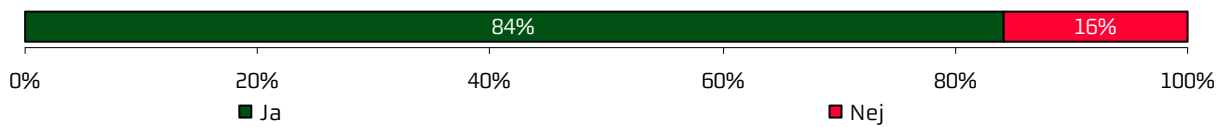
Personalet givet den information, du havde brug for (n=233)



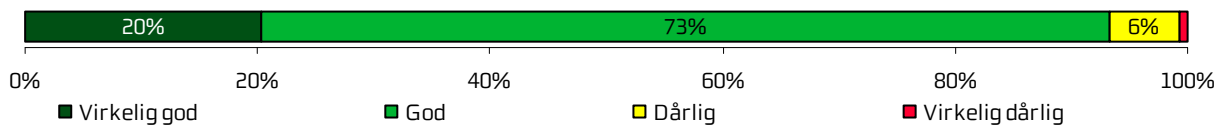
Vurdering af mundtlig information (n=231)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=195)



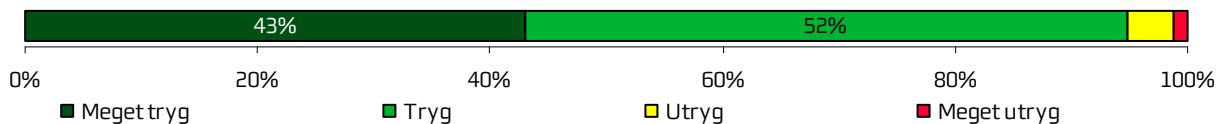
Vurdering af informationsmateriale (n=162)



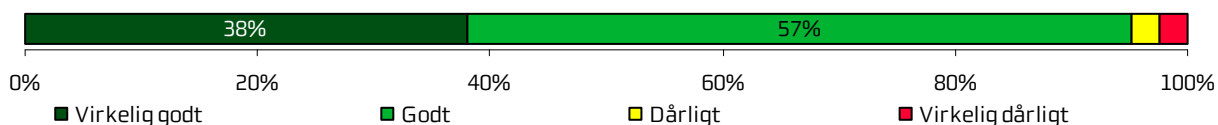
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

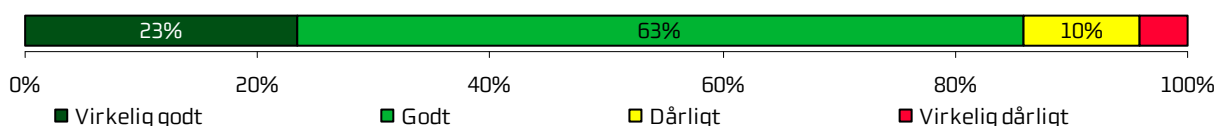
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=235)



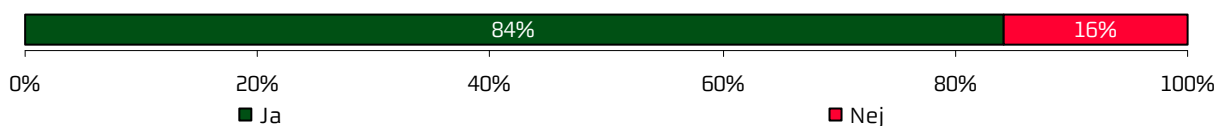
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



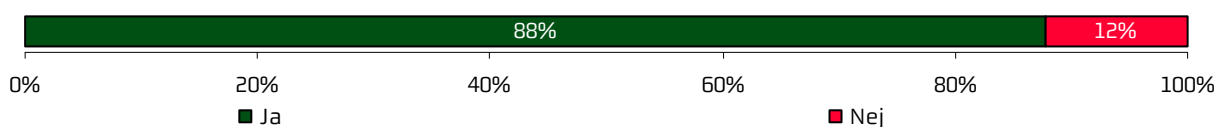
Orientering af praktiserende læge (n=120)



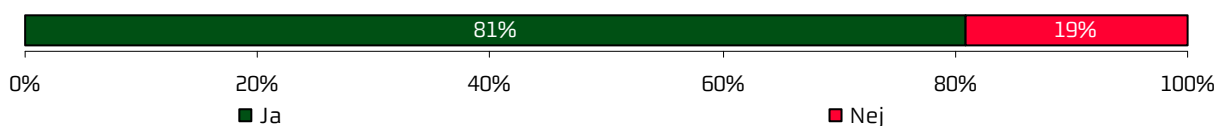
Information om kostens betydning for helbredet (n=189)



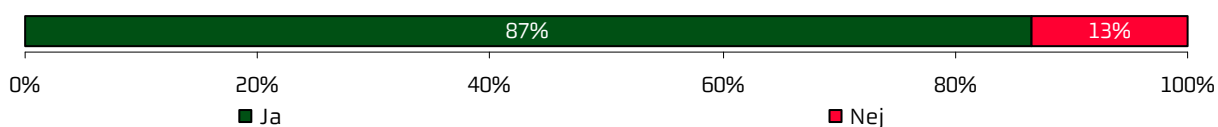
Information om motions betydning for helbredet (n=189)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=147)



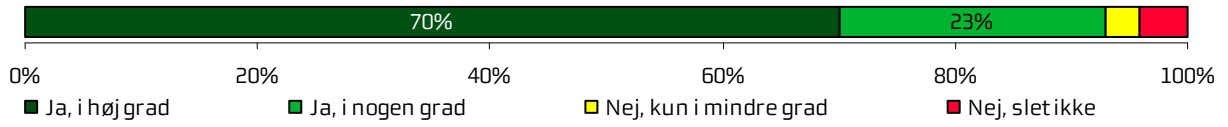
Information om rygningens betydning for helbredet (n=142)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	84 %	-	-	95 % *	31 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	88 %	-	-	98 % *	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	81 %	-	-	97 % *	30 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	87 %	-	-	98 % *	35 % *	68 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=214)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	95 % *

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

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	9
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	1

Endokrinologisk

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk	Modtagelsen
1	Ingen vand/kaffe.	God
2	Fint med navn på dørene!!	Virkelig god
4	Venlig og behagelig atmosfære.	God
5	Generelt er der en positiv attitude.	God
7	Er vant til at komme i ambulatoriet, så ved, at der ingen personlig modtagelse er.	God
8	Der var ikke et øje, og efter en halv time gik jeg, da jeg også har et arbejde at passe. Derefter har jeg fået brev om, at jeg ikke dukkede op. Det er under al kritik.	Virkelig dårlig
9	Ikke udover, at vi fik en god modtagelse.	Virkelig god
11	Man skal ikke melde sig (så ingen modtagelse).	God
12	Man var i gang med at flytte Endokrinologiske Ambulatorium fysisk fra et sted til nærliggende bygning. Derfor måske dårlig karakter med hensyn til f.eks. venteværelse.	God
13	Synes, receptionen skal være lige, når man kommer ind.	God
14	Et rigtigt venteværelse, upersonligt, hvor man kan vente sommetider længe med læsestof i gamle ugeblade. Det ved man, så man kan naturligvis SELV medbringe beskæftigelse.	God
15	Der kunne godt stå nogle drikkevarer, kaffe og lignende.	God
16	Intet venteværelse. MAN SIDDER PÅ GANGEN. (TV).	Virkelig god
19	På grund af pladsproblemer er vente/modtagelsesfaciliteterne ikke gode. Der står stole i en snæver gang. Jeg forventer at forholdene bliver bedre fremover, når afdelingen flytter til nye lokaler.	God
20	Den var virkelig god, men hvis der er mindre ventetid, vil det være bedre.	Virkelig god
22	Der er ingen modtagelse, man sætter sig bare og venter til man bliver kaldt ind.	Uoplyst
23	Rigtig god orientering, samtale og behandling.	God
26	Jeg skulle bare have svar på blodprøver. Afdelingen var under flytning.	God
27	Alle ansatte er gemt på kontorer bag lukkede døre. Der er bare et skilt, hvor der står 'Registrering ikke nødvendig'. Det vil jeg ikke kalde en god modtagelse.	Virkelig dårlig
29	Der ER ingen modtagelse. Der er nogle stole, som man kan sidde på, indtil man bliver hentet.	Dårlig
30	Nej, ingen kommentarer udover, at det var et kontrolbesøg i forbindelse med min [lidelse], der blev konstateret [for flere år siden].	God
32	Ingen til at tage imod og ingen information om, hvad der skulle foregå.	Dårlig
34	Venlig og hurtig.	Virkelig god
38	Der var ingen reception, så det var lidt forvirrende at finde ud af, hvor man skulle henvende sig.	God
39	Nej.	God
40	Da jeg kun er blevet scannet, kan jeg ikke svare på følgende spørgsmål.	God

✎ 41	Det kunne være rart, om aftalte mødetider overholdes. Ventetid er træls tid.	God
✎ 42	Kort ventetid. Meget imødekommende personale.	Virkelig god
✎ 46	Der er ingen modtagelse.	God
✎ 47	Alle var virkelig hjælpsomme og venlige.	Virkelig god
✎ 49	Man sætter sig [og] skal ikke sige til nogen, man er kommet.	Dårlig
✎ 52	Ankommer i en gang uden dagslys og uden kontor til at anmelde ankomst.	Virkelig dårlig
✎ 53	Første gang man kommer til konsultation er det ikke særligt fedt at komme ind og blive modtaget af, ja ikke nogen, og når man får kigget sig lidt om, sidder der en seddel på vægen, hvor der bare står, at man skal sætte sig, indtil man bliver kaldt ind.	Dårlig
✎ 54	Hurtig behandling.	God
✎ 56	Man sætter sig bare i venteværelset, når man kommer.	God
✎ 58	Mødte i skranken meget opmærksomhed og venlighed.	God
✎ 59	Meget hjælpsomt sundhedspersonale.	Virkelig god
✎ 60	Kommer ind til tiden. Venlig, rar, imødekommende modtagelse og samtale.	Virkelig god
✎ 62	Bliver altid mødt smilende af alle.	Virkelig god
✎ 63	Foregår uden personale i modtagelsen.	God
✎ 65	Der bliver ikke snakket nok om min sygdom. Har fortsat ikke forstået, hvad sukkersyge er.	God
✎ 66	Ingen modtagelse. Kommer til et rum, hvor der sidder andre patienter. Bliver kaldt ind til ca. den aftalte tid.	God
✎ 67	Nej, ikke pt.	Virkelig god
✎ 68	Der var ingen modtagelse.	God
✎ 69	Det kunne godt være skiltet bedre, at det ikke er nødvendigt at tjekke ind/melde sin ankomst.	God
✎ 70	- Jeg har været både til almen røntgen. - Jeg har været til Dexa-scanning.	God
✎ 72	[] Bliver altid godt modtaget med smil. Sygeplejerskerne er altid venlige og smilende. Føler, at de altid har tid til patienten.	Virkelig god
✎ 77	Venterummet er blevet lidt for lille og indeklemt efter flytningen.	God
✎ 81	Svært at svare omkring modtagelse, da man skal møde til et givet tidspunkt og bare vente.	Uoplyst
✎ 82	Sad på en gang med stole uden at blive modtaget.	God

Endokrinologisk

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk	Fejlhåndtering
3	Vanskeligt at svare på alle spørgsmålene. Har været indlagt med [to brud]. Har været fuldt ud tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
8	Diabeteskontrol.	Virkelig dårligt
15	Der blev ikke sammenlignet insulinindtag med kost.	Godt
18	Fik en tid, der senere blev ændret og uden information om, hvilken person jeg skulle møde op hos. Mødte til tiden og sad og ventede i halvanden time og forlod så ambulatoriet, da jeg havde en anden aftale. Fik dagen efter et brev om, at jeg var udeblevet. Der var absolut ingen information om, hvem jeg skulle ind hos, eller information om, at vedkommende var forsinket. Jeg sad halvanden time uden kontakt med nogen som helst.	Dårligt
21	Blodtryksmålinger, de ikke kunne finde, men gik bare op og fik taget nogle nye.	Godt
24	Har aldrig oplevet fejl.	Uoplyst
26	Jeg havde kun kontakt med første læge.	Uoplyst
27	Det blev glemt, at jeg skulle snakke med en læge, så jeg kom ind til sygeplejersken, som jeg plejer. Har også ofte oplevet, at jeg skal ringe og rykke for blodprøvesvar, som jeg ellers har fået lovning på bliver sendt pr. brev.	Virkelig godt
32	Første besøg: Mine papirer var væk, trods at jeg havde brev fra afdelingen på, at papirerne var modtaget. Andet besøg: Lægen var ikke interesseret i min sygdom, sad og læste på PC om min tilstand, uden at spørge hvordan jeg havde det. Jeg fik ikke lov at fortælle, eller spørge om noget. Lægen var meget afvisende. Og derforuden var læge fra første besøg og lægen fra andet besøg uenige om behandling. Læge et sagde, at han ville anbefale [en] behandling. Læge to, at det ville han ikke give mig, for så kunne alle der havde læst en bog jo komme rendende. Dårlig oplevelse!!!!	Godt
33	Sidste år blev jeg fejlmedicineret.	Uoplyst
35	Jeg ringede dagen før mit besøg for at få det udsat. Fik at vide, at mit besøg var rykket [to uger]. To dage efter fik jeg et brev, som beklagede, at jeg ikke var mødt op [], og nu skulle jeg komme [en helt anden dag]. Hvad skete der med [den aftalte tid]?	Godt
46	Brevsvar kom ikke altid, men ringede så bare til dem og fik svar pr telefon.	Godt
51	Man glemte at aflyse møder samt informere laboratoriet om hvilke prøver, der skulle tages.	Virkelig godt
53	Jeg har oplevet at komme ind til en læge NN, som overhovedet ikke havde sat sig ind i min sygehistorie. Han begyndte at lave om i min medicin, indtil jeg sagde: "Øh, jeg er indstillet til operation og skal til samtale i næste uge.". Så kiggede han op og sagde: "SKAL du opereres???". Må indrømme, det skuffede mig VILDT og var meget utrygt.	Dårligt
64	Var til scanning på Viborg Sygehus [i foråret]. Skulle først til samtale i Sillkeborg [en måned senere]. Endte med en indlæggelse inden. Synes måske det kunne være undgået (stofskifte).	Virkelig godt
69	Jeg troede, at jeg skulle til en scanning. Det havde min egen læge oplyst. I stedet kom jeg ind til en læge NN, der talte [uforståeligt]. Jeg var simpelthen SÅ forvirret og grædefærdig, da det blev taget for givet, at jeg vidste, hvad det vil sige, at have en stofskiftesygdom og behandlingsforløb herunder. Jeg var/er meget utryk, føler selv at jeg skal samle trådene. En sygeplejerske forklarede mig efterfølgende, hvad det handlede om.	Uoplyst
73	Der var givet forkert medicinmængde.	Virkelig godt
76	Jeg har fået konstateret [en alvorlig lidelse] pga. langvarig behandling af [] medicin (siger de). Min hypofyse er ok, men de mener det er "sekundær", hvor jeg siger, at det kan det ikke være,	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

når jeg læser om det på sundhed.dk/eller om [den alvorlige lidelse] []. Jeg mener, at det er [en anden alvorlig lidelse], der er skyld i [mine symptomer], da jeg har mange af de symptomer. Jeg har også [andre symptomer], og har læst at det er typisk tegn på [den anden lidelse], men når jeg siger det, får jeg at vide, at det som står på nettet passer ikke, og at det er sekundær, som jeg har, basta. Haft det i halvandet år. Er nu på nedtrapning af medicin og har det virkelig dårligt med hævede ben, blå mærker, kløen og mega træthed (ps. havde det også før, men trætheden er værre). Gået til kontrol hvert halve år, [nu oftere].

Endokrinologisk

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Endokrinologisk	Samlet indtryk
13	Synes, det er mega ringe, at lægen er meget svær at forstå [].	Virkelig dårligt
20	Jeg blev brændt på min fod.	Godt
22	Jeg har flere gange oplevet, at jeg ikke har fået brevsvaret på blodprøver som aftalt.	Godt
25	Afdelingen fik ny læge NN. Nummer et var virkelig god. Nummer to havde ikke sat sig ind i min journal. Dårlig information.	Godt
29	Det er spørgsmålet om blod- og urinprøver, hvor de korrekte rapporter IKKE var indrapporteret efter [nogle] dage, hvilket skulle være sket stort set fra dag til dag.	Godt
30	Ingen uddybende kommentarer ud over at det var et kontrolbesøg i en lang (livsvarig) række af kontrolbesøg.	Godt
32	Det er en overfladisk måde, man bliver mødt på, og lægerne virker ikke interesserede i at hjælpe.	Dårligt
36	Der har været en enkelt svips, hvor der blev bestilt forkert blodprøve (urinprøve).	Virkelig godt
41	En enkelt gang problemer med bestilling af blodprøver.	Godt
44	Talte kun med en ansat, derfor kan det ikke vurderes.	Godt
52	Det er ønskeligt, at lægen også lytter til mig og sygeplejersken.	Dårligt
53	Har oplevet, at jeg, efter at jeg var til samtale på sygehuset i Aarhus vedrørende operation og havde fået taget blodprøver der, var nødt til at skynde mig at køre retur til Silkeborg Sygehus, fordi de også skulle bruge blodprøver den dag... Havde da været mere hensigtsmæssigt, at Silkeborg gik ind og kiggede på de prøver, der var taget i Aarhus, og skulle de eventuelt bruge flere prøver, kunne de jo have bestilt dem, så de kunne være blevet taget i Aarhus, når de var i gang med at stikke i mig.	Dårligt
54	Læge og sygeplejerske ikke enige.	Godt
56	Sygeplejerske NN, som jeg var inde hos, er/var yderst kompetent :-)!	Virkelig godt
58	Scanning fra Silkeborg var ikke indgået til afdelingen. Læge var vanskelig at forstå, kunne have haft brug for evt. en sygeplejerske/social- og sundhedshjælper med til samtalen.	Godt
59	Jeg har oplevet et meget kompetent og imødekommende personale hele vejen igennem.	Virkelig godt
61	Sygeplejersken snakker jeg meget bedre med end lægen og får mere at vide.	Godt
67	Alt forløb efter hensigten, tak.	Virkelig godt
69	Der skal mange "gode oplevelser til", før jeg føler mig tryk i det her forløb.	Godt
76	Føler ikke, at jeg er ordentlig udredt angående min [] binyresvigt. Da jeg blev indlagt for halvandet år siden, fik jeg kun taget blodprøver og [] med det samme, at det var mit astmamedicin, der var skyld i det. Prøvede andet astmamedicin i en måned, og gik tilbage til det normale igen.	Virkelig dårligt
78	Nej.	Godt
79	Angående kontaktperson: Jeg havde kun et besøg, så kontaktperson over et forløb var ikke aktuelt.	Virkelig godt

Endokrinologisk

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk	Samlet indtryk
14	Er sommetider desorienteret efter besøg, men finder ud af det senere.	Godt
25	Anden læge NN var ikke særlig god.	Godt
31	Nej.	Godt
32	Informationsmaterialet før blodprøverne var fin, derefter var der så godt som ingen information overhovedet.	Dårligt
37	Kunne være godt, hvis man fik på skrift, hvad man skal/kan/må. Man bliver let forvirret med alle de informationer, man får på en gang.	Virkelig godt
41	Forskellige problemer omkring diabetesskolen gjorde, at jeg til sidst droppede deltagelse.	Godt
43	Er/har været ansat i systemet selv, derfor er min viden god.	Godt
53	Jeg har stadigvæk ikke styr på, hvad min sygdom gør ved min krop. Jeg er blevet opereret uden egentlig at vide, om der EVT. var andre muligheder, og ude at vide, hvorfor operation var det rigtige valg. Den viden jeg forsøger at få om min sygdom, får jeg ved hjælp fra en facebook-gruppe, hvor der sidder andre i samme situation, som virkelig har styr på tingene, og faktisk virker mere kompetente end de læger, der BURDE vide bedre.	Dårligt
54	Lægen var sur.	Godt
59	Jeg har fået svar på alle mine spørgsmål.	Virkelig godt
67	Der var ikke nogen problemer for mig.	Virkelig godt
69	Har fået en pjece om stofskifteforeningen, men ingen information om min sygdom. Det har jeg selv måttet finde andre steder.	Godt
76	Har ikke fået forklaret noget, kun [hvad jeg fejler, og hvilken behandling jeg skal have]. Når jeg har spurgt ind til sygdommen angående, hvordan jeg oplever den og angående bivirkninger, har jeg fået at vide, at det har ikke noget at gøre med sygdommen. Det, jeg ved, har jeg fundet på internettet fra andre sygehuse/sundhed.dk/[], og når jeg snakker om det bliver jeg afvist: Har ikke noget at gøre med min sygdom.	Virkelig dårligt

Endokrinologisk














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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk	Samlet indtryk
6	Har været utrolig godt tilfreds. De havde god tid til at fortælle, hvad der skulle ske, og var søde og rare. Ingen stress, kun positivt.	Godt
10	Altid klar med gode råd per telefon, hvis man er i tvivl om noget.	Virkelig godt
14	Der opstår tvivlsspørgsmål angående behandling.	Godt
19	Jeg har flere gange været henvist til diætist af min sygeplejerske i diabetesambulatoriet, men hver gang er jeg gået fra diætisten uden at få ny viden med mig hjem, og jeg har også oplevet, at samtalen ikke kom til at handle om det, jeg havde fået oplyst. Det er ærgerligt, at diætisten, når jeg kommer for at lære om kulhydratstælling, fortæller mig, at jeg (set i bakspejlet) kunne have undgået lavt blodsukker, hvis jeg havde spist franskbrød i stedet for rugbrød. Kendt viden og spild af tid. Jeg synes ikke, diætisten sætter sig ind i, hvilken viden patienten/jeg har brug for. Min viden om kostens indflydelse på min diabetes har jeg fra min dygtige diabetesygeplejerske og andre diabetikere samt diverse skriftlige pjecer m.m.	Virkelig godt
27	Har jeg spørgsmål, er de rigtig søde til at hjælpe mig. (Foregår pr. tlf. og mail).	Godt
31	Nej.	Godt
32	Har været i gentagende kontakt med egen læge, som forsøger at hjælpe mig videre til evt. andet sygehus for at få udredt mit behandlingsforløb ordentligt.	Dårligt
43	Ryger ikke. Drikker to genstande på 14 dage.	Godt
52	Det var ønskeligt, at der kun er åbent i EKA (blodprøvetagningen) for folk, der er på arbejdsmarkedet, den første halve til hele time. I dag er 95 procent af dem, der er der, når afdelingen åbner kl. 07.30, pensionister, der alligevel skal skynde sig hjem til morgenavisen, og min arbejdsgiver må vente, til jeg er færdig.	Dårligt
53	Jeg føler ikke, at jeg har nogen, jeg kan spørge, da jeg bare skal få taget blodprøver i ambulatoriet og så får brevsvaret. Har sjældent talt med den samme læge NN, det er konstant forskellige, der giver svar på mine prøver, og bliver ALDRIG spurgt om, hvordan JEG egentlig har det... Og en ting er da, hvad tallene siger, men hvordan har personen det egentlig? Vi er jo alle forskellige og syntes derfor, at det ville være på sin plads at medicinere ud fra den enkelte person i stedet for, at man gør det ud for en ramme med tal, der skal bestemme, hvad normal værdierne er. Føler ikke stofskiftesygdom tages alvorligt, tror mange læger synes, at sukkersyge er mere spændende at beskæftige sig med, så os med stofskiftesygdom skal bare igennem systemet hurtigst muligt.	Dårligt
54	Nej.	Godt
55	Er blevet scannet og fået oplyst, at jeg havde begyndende tilkalkning og derfor skulle spise D-vitamin og kalk og scannes igen efter [nogle] år.	Virkelig godt
63	Jeg har altid fornemmelsen af, at man har tid til at besvare spørgsmål opstået mellem besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
67	Jeg er ikke-ryger.	Virkelig godt
69	Jeg synes, man skal gøre mere ud af at informere inden og være på forkant med behandlingsforløbet.	Godt
75	Da jeg først har svaret nu, var det fordi, jeg først var til den sidste aftale [i midten af december], og ville først svare derefter. Det var en god aftale, hvor jeg fik besked på det, jeg spurgte efter.	Virkelig godt

Endokrinologisk

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk	Samlet indtryk
7	Bedre information fra læge til patient. Information fra sygeplejerske er meget god. [Kommunikation og information]	Godt
8	For dårligt, at jeg ikke så et eneste menneske. Kunne ikke engang spørge, om jeg snart kom til, og så får man brev om, at man ikke mødte op.	Virkelig dårligt
10	Et bedre venteværelse. Man sidder på gangen. Det var bedre med et rum at vente i [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Ved første besøg i ambulatoriet var både læge NN, personen der foretog scanning [] og fysioterapeut til stede. Man havde sørget for, at scanningsundersøgelsen og blodprøvesvar var til stede ved første besøg, så der ikke spildtes tid. Jeg fik lov til at få vejledning af ergoterapeut og fysioterapeut med hensyn til ryggen efter brud. Det har hjulpet mig meget i hverdagen. God helhed. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
17	Ambulatoriet fungerer godt på meget lidt plads.	Godt
19	Min sygeplejerske NN forstår at indleve sig i min sygdomshistorie og blev ved med, at opfordre mig til at blive pumpebruger (på en pæn måde), hvilket har hjulpet mig meget, og givet mig forøget livskvalitet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Personalerne var imødekomende :-). Stor ros til dem :-). [Relationer til personale]	Godt
27	Det er betryggende at være tilknyttet én sygeplejerske. Hun ved, hvordan det går med en, og man skal ikke først bruge tid på at opdatere behandleren om ens situation. [Pleje]	Godt
28	Jeg var sammen med min [pårørende] inviteret til et todages kursus om kost, motion, sygdommen (diabetes). [Flere fagpersoner] deltog.	Godt
32	De kunne være mere imødekomende og bedre til, at informere patienterne om, hvad der skal ske, og lægerne kunne blive bedre til at tale sammen, og blive enige evt. behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
39	Kunne lære (læger) at lytte mere til patienter (mig). Prøve anden behandling, når der findes flere andre muligheder. [Kvalitet i behandling]	Godt
42	Der er for lydt imellem venteværelse og konsultation. Man kan høre alt, hvad der bliver sagt, når man sidder i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
43	Jeg har på venteværelse/toilet i den gamle afdeling. Har ikke været i den nye, de er flyttet til.	Godt
45	Jeg [blev] forhåndsundersøgt på Silkeborg Regionshospital, og opereret på Viborg for []kræft. Derefter et andet sygehus for []kræft. Alle disse tre hospitaler blev jeg taget imod med et "velkommen". TAK, en sådan hilsen gør godt. Jeg kunne bruge mere tid til samtale med lægen og personale.	Godt
47	Det er godt, at ambulatoriet flytter/er flyttet i nye lokaler, så især venteværelsefaciliteterne kan forbedres. [Fysiske rammer]	Godt
48	Ros til min sygeplejerske NN, fantastisk.	Virkelig godt
49	Man kunne evt. vise sit sygesikringsbevis til scanner, så man vidste, at man var registreret, og	Godt

	man kunne få besked om tiden holdt.	
 50	Alt for mange forskellige læger, aldrig den samme. Det ville være dejligt, hvis man havde den samme læge. I de to til tre år, jeg har gået i ambulatoriet, har jeg næsten aldrig haft den samme. [Kontaktperson]	Godt
 52	Det er ikke optimalt at ankomme til en oplyst gang uden nogen form for anmeldelse af ankomst og uden dagslys. [Fysiske rammer]	Dårligt
 53	Syntes klart, der burde være et venteværelse og evt. mulighed for at se sekretæren, så man evt. kan henvende sig til hende, hvis man har spørgsmål, fx ved ventetid. [Fysiske rammer]	Dårligt
 54	God og venlig behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
 57	God opfølgning.	Virkelig godt
 58	Jeg oplevede, at personalet var der for mig. Venterummet kunne godt friskes op med evt. bedre møbler og lidt farve på væggene. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
 59	Som patient er det meget betryggende, at hele forløbet "kører på skinner", og at alt følges op, uden at man selv skal presse på. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
 62	Venteværelset er meget kedeligt. Men hvad der lige skal til for at gøre det hyggeligt, er lidt svært at sige pga. udformningen af lokalet/gangen. Lidt blomster/fyrfadsllys kan altid hjælpe lidt. Men det er ikke altafgørende, at der gøres noget. Ok som det er nu. [Fysiske rammer]	Godt
 63	Når afdelingen flytter sted på sygehuset, skal der tages hensyn til, at handicappede (fortsat) kan finde p-plads nær indgangen. Der skal være tilstrækkelig antal handicappladser, ikke kun ved hovedindgangen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 69	<input type="checkbox"/> Den læge NN, jeg var ved, er helt sikkert grundig og dygtig og gjorde, hvad han kunne for at forklare mig tingene. Men jeg oplevede en stor sprogbarriere, som gjorde mig meget utryk. Jeg synes selv, at jeg gjorde mig umage for at forstå. Jeg er ung og har god hørelse. Men tænker, at ældre mennesker meget vel kunne få samme problemer. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
 71	Venteværelset er kedeligt og passer slet ikke sammen med resten af afdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
 72	Det fungerer jo, som det skal, og ellers har jeg ikke noget at klage over.	Virkelig godt
 74	Udfylder udmærket mit behov.	Virkelig godt
 76	Når man har været til samtale og skal have en tid, skal man stå ude på gangen, indtil der er en sygeplejerske, der ser en og vil give en ny tid.	Virkelig dårligt
 80	Har ikke nogen ide om, at det kunne gøres bedre Synes, at Ambulatoriet gør det ganske udmærket.	Virkelig godt

