

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Endokrinologisk Ambulatorium
Endokrinologisk Ambulatorium Silkeborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	184
Besvarelser fra patienter:	135
afsnittets svarprocent:	73%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Endokrinologisk Ambulatorium

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Hele landet

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

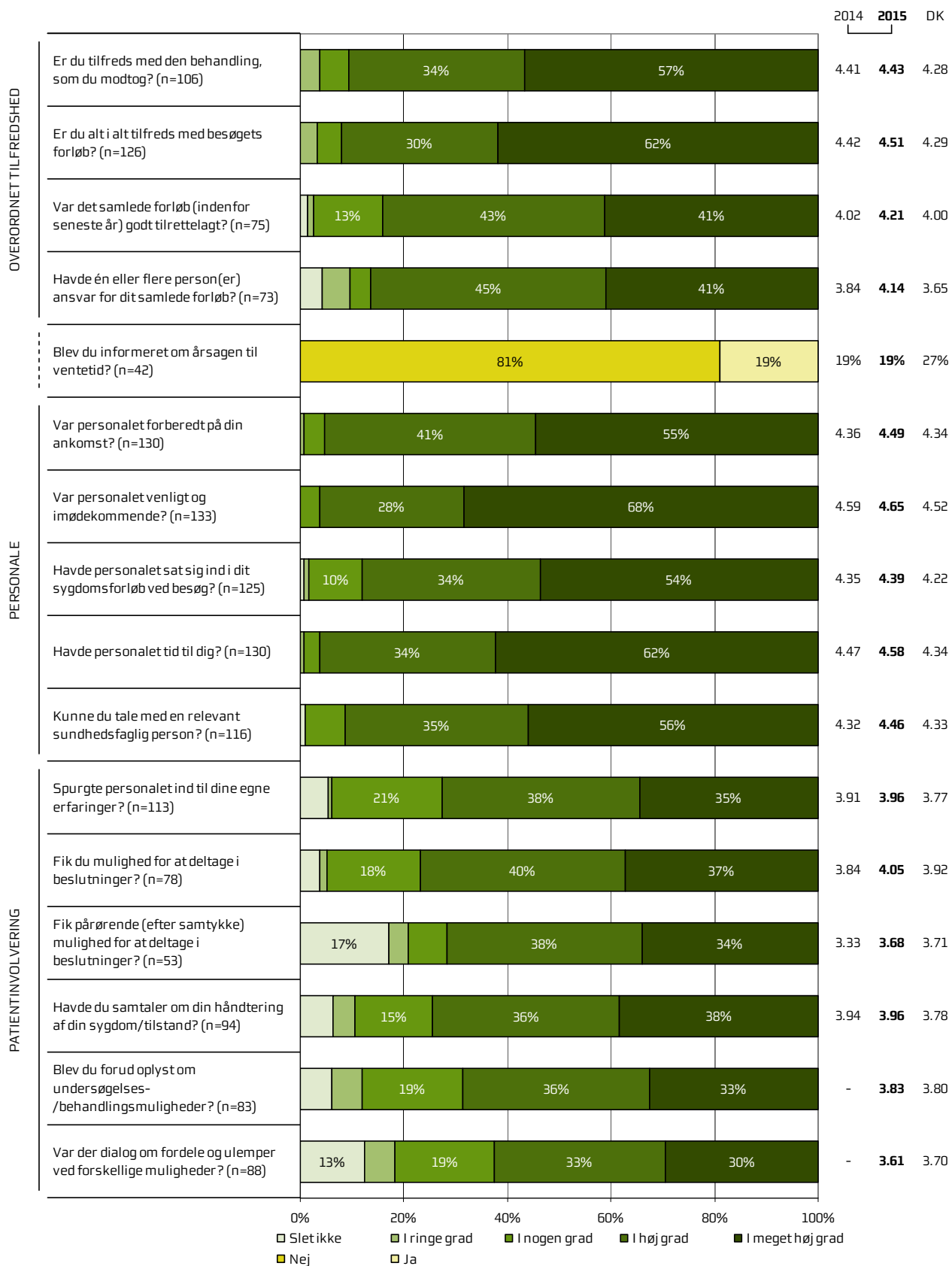
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

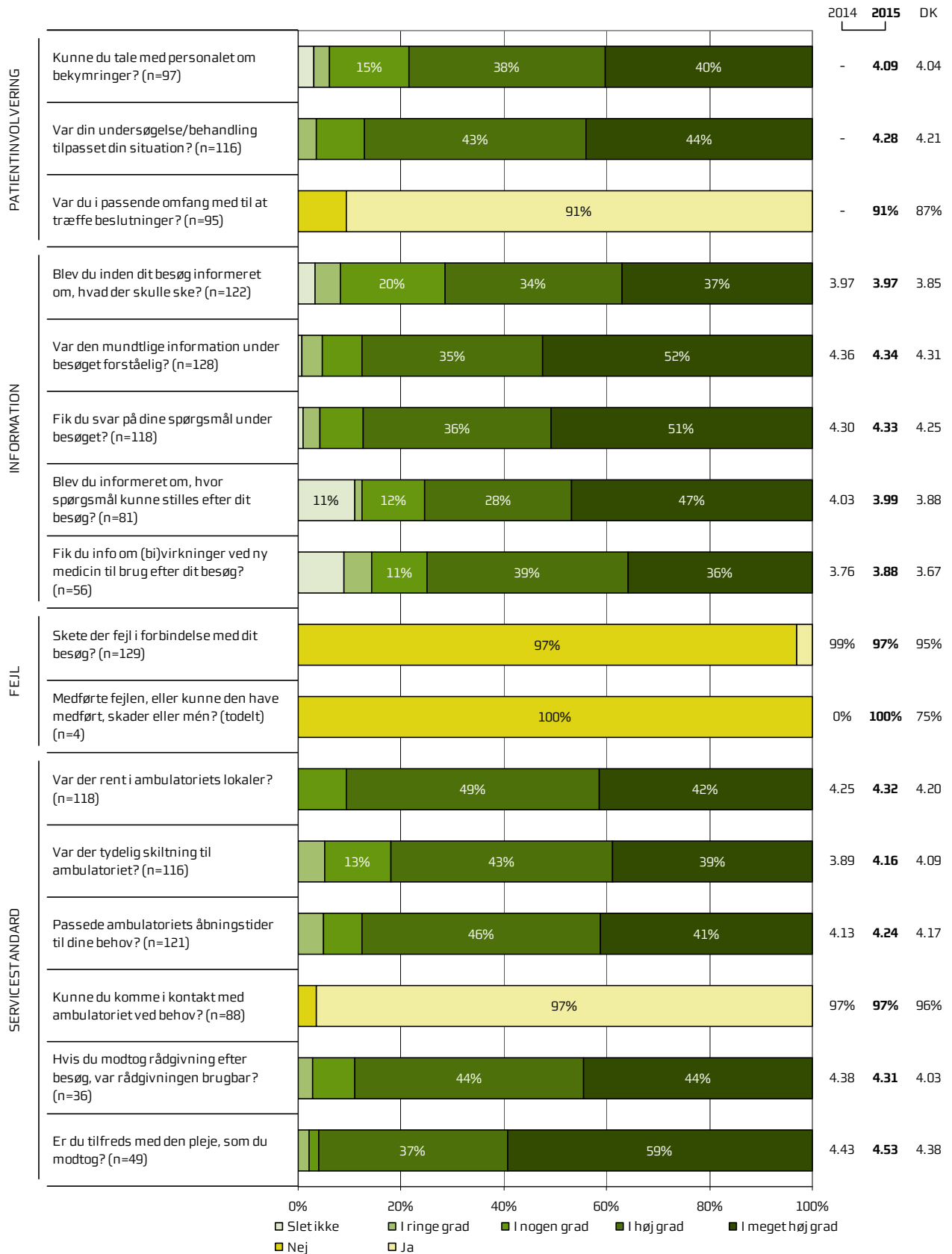
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

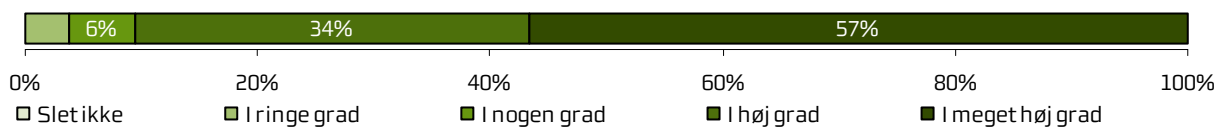
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

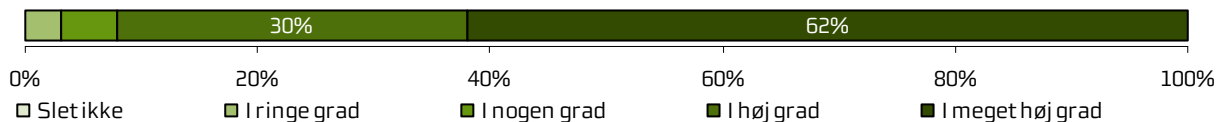
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

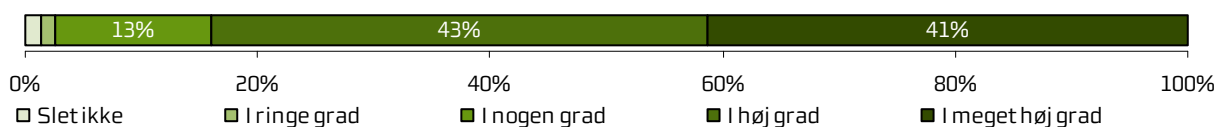
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=106)



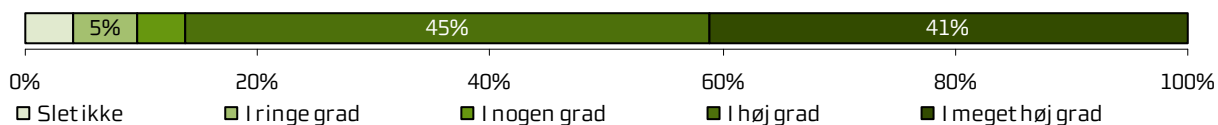
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=126)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=75)



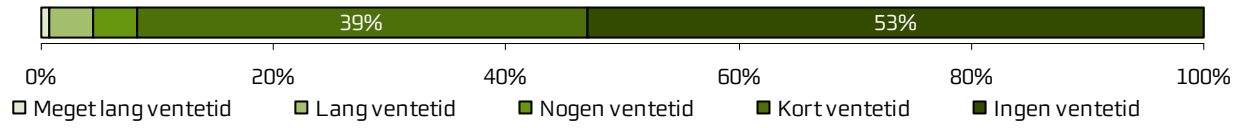
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=73)



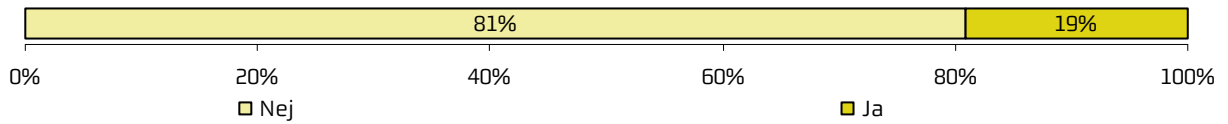
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,51		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,21		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,14		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=134)



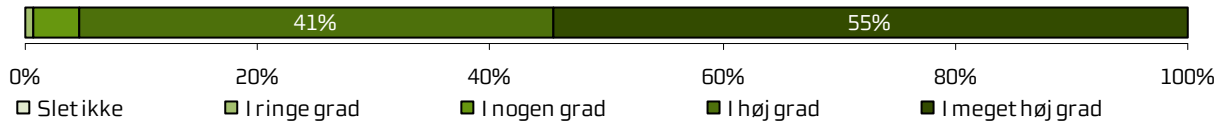
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=42)



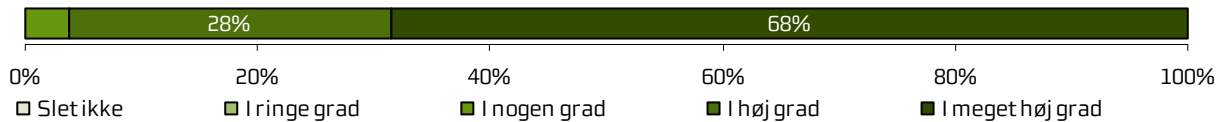
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,4		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		19 %	27 %	

Personale

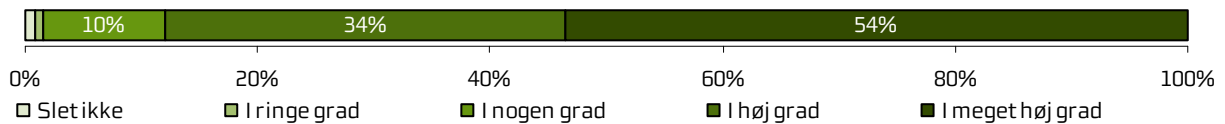
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=130)



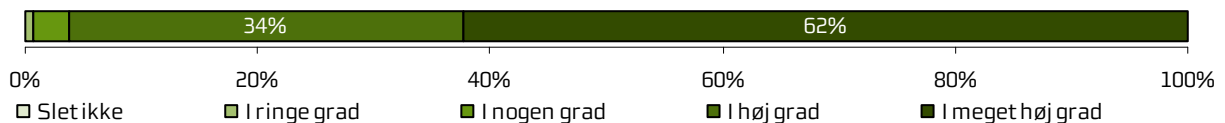
Var personalet venligt og imødekommende? (n=133)



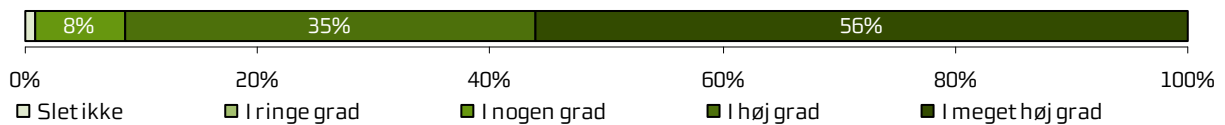
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=125)



Havde personalet tid til dig? (n=130)



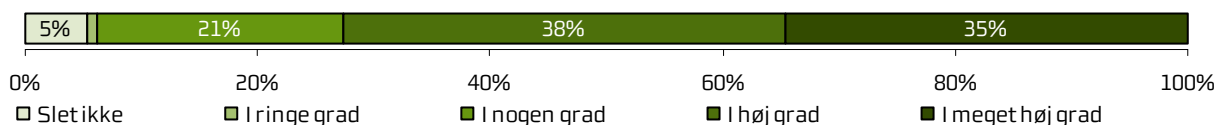
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=116)



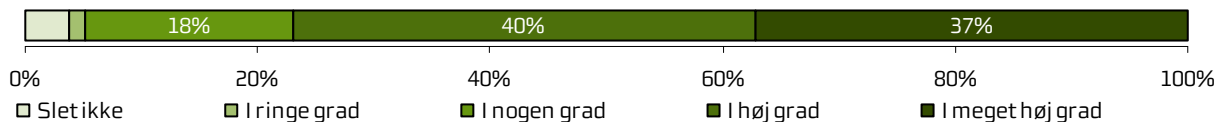
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,49		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,65		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,39		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,58		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,46		4,33	

Patientinvolvering

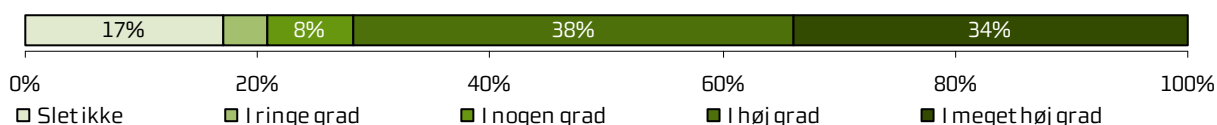
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=113)



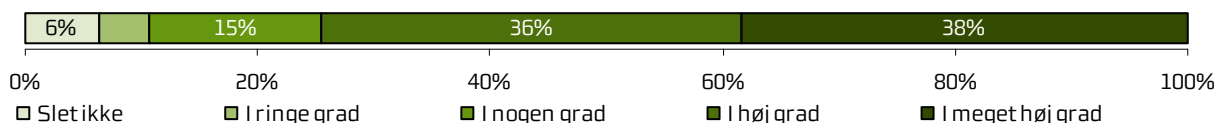
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=78)



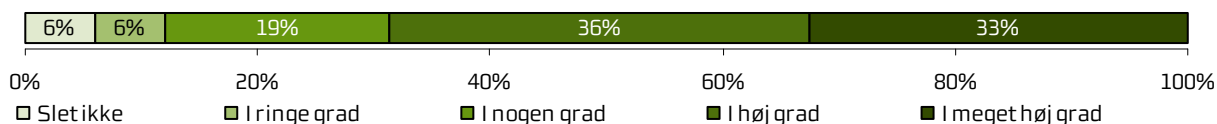
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



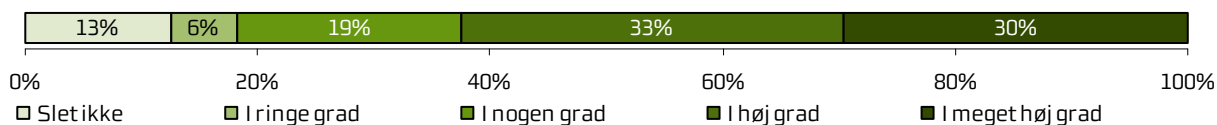
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=94)



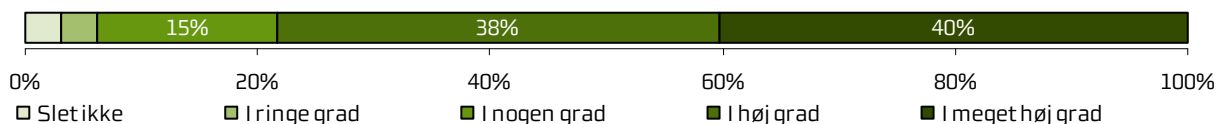
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=83)

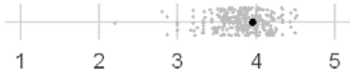


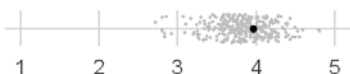
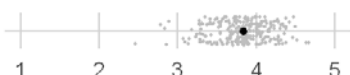


Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=88)



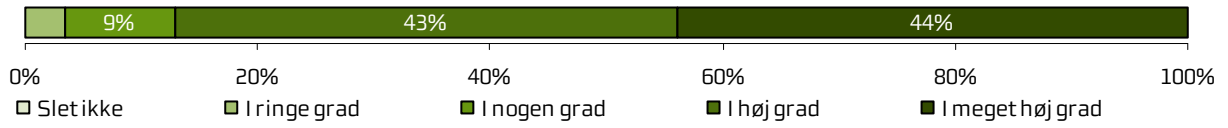
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=97)



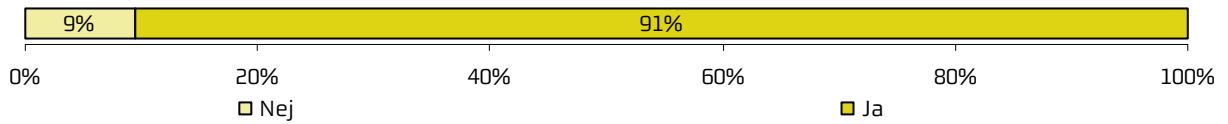
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,96		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,05		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,68		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,96		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,83		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,61		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,09		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=116)



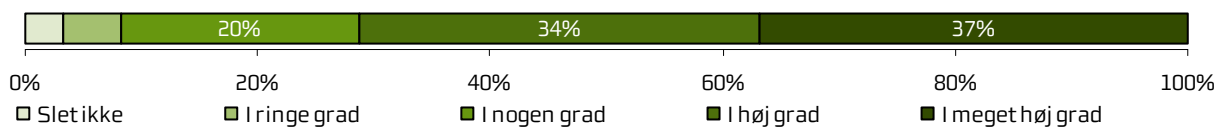
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=95)



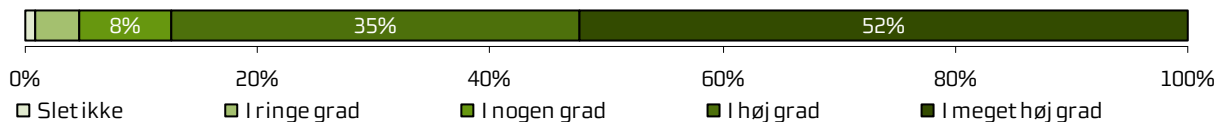
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,28		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=122)



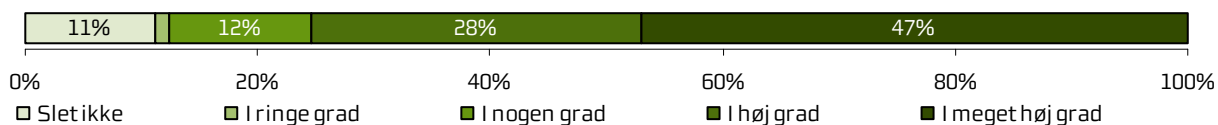
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=128)



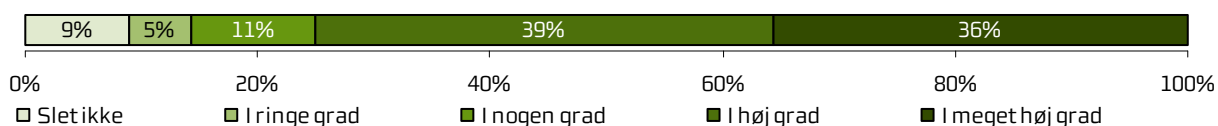
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=118)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=81)



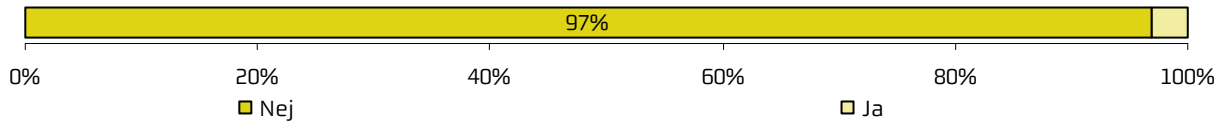
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=56)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,97		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,33		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,99		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,88		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=129)



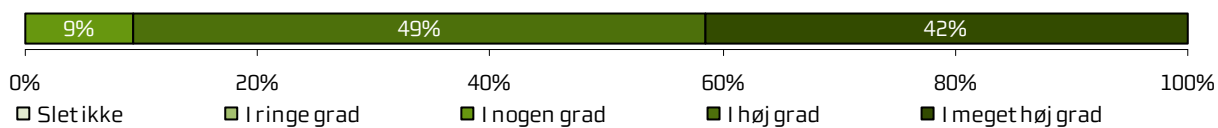
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



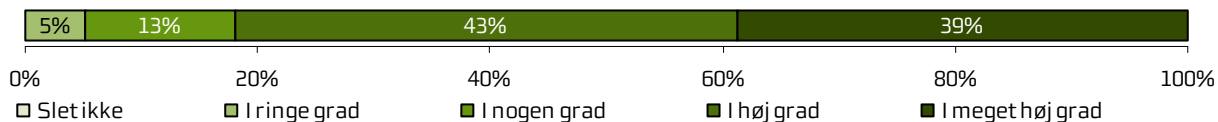
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

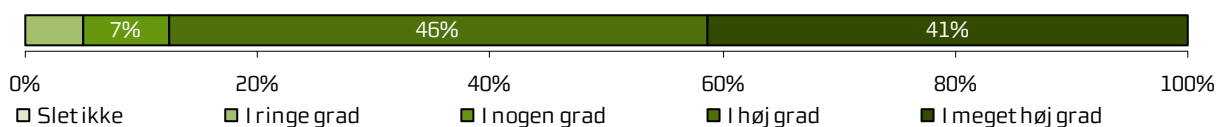
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=118)



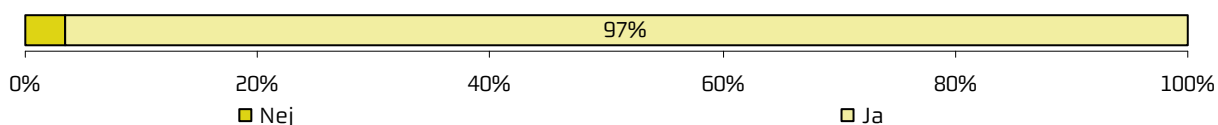
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=116)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=121)



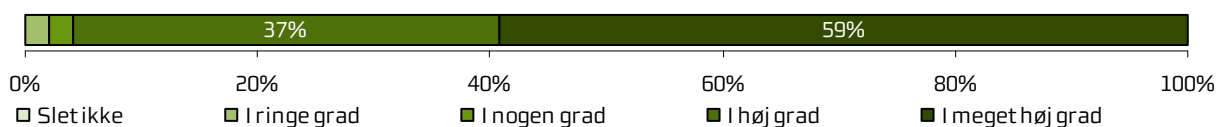
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=88)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=36)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=49)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,16		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,24		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,31		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,53		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

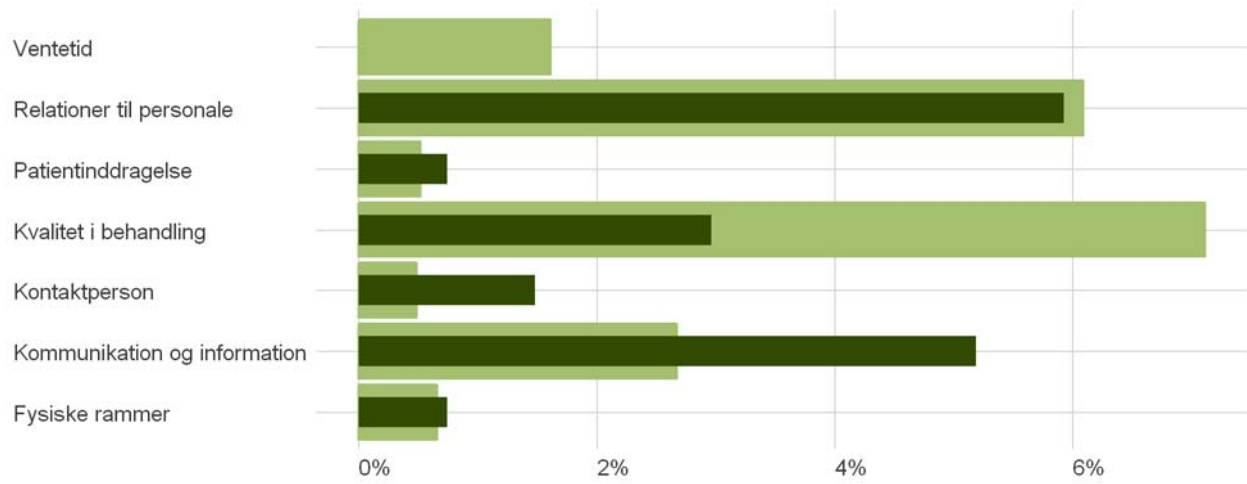
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Endokrinologisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt




ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Aftenåbent til det arbejdende folk. [Patientinddragelse]	I høj grad
13	Det ville være en god ide, at man var samme sted i sit sygdomsforløb, da visse informationer var overflødige. [Kommunikation og information]	I høj grad
23	Jeg er rigtig glad for, at det er den samme læge, jeg er inde ved hver gang. Hun kender mig, og kontrollerne går nemmere, da jeg ikke skal forklare tingene forfra. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Alt fungerede fint og personalet var meget flinkt og informerende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Jeg har fået en rigtig fin behandling, hver gang jeg har mødt på sygehuset. Alle er rigtig venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	Jeg er glad for, at jeg igennem hele mit forløb over flere år har haft den samme kontaktperson. Jeg føler vedkommende er kompetent og reagerer nogenlunde positivt på de krav, jeg stiller for at få min hverdag til at fungere med min sygdom. Jeg er diabetiker, og jeg har kun set en diætist, og det var i forbindelse med opstarten af mit forløb, hvilket [er flere år siden]. Jeg siger ikke, at der skal være en diætist til stede, men der må være sket noget i løbet af de [] år. Alt, jeg ved om mad, er fra selvstudier. Så jeg kunne godt tænke mig bare en gang imellem at høre fra andre end den medicinske stab. Der kunne jo være tips og tricks, som jeg har overset. Når jeg snakker med andre diabetikere, så er vidensniveauet mange gange meget lavt, og det er et problem. Jeg tænker ikke madplaner, men eksempelvis oplysning om de mest almindelige fødevarer i en pjece. Der er eksempelvis en udpræget opfattelse i den ældre del af befolkningen, at det er ok at spise sig mæt i kartofler. Det er også en udpræget opfattelse, at morgenmadsprodukter er "ufarlige", hvis man sparer på sukkeret. Så grib fat i nogle af myterne og forklar konsekvenserne af dem og kom med alternativer. Lad vær med at ændre folks spisevaner fra mandag til tirsdag, det er meget få, der kan klare den overgang. Hvis jeg aldrig har spist rosenkål, så er der nok en grund til det. Respekter det. Det er jo fint, at folk går op i deres blodsukkertal, men hvis de ikke ved, hvad der påvirker det, og hvordan de regulerer det i den hverdag, de har, så er det næsten spild af tid. Eksempel: min far er [] ligeledes diabetiker. Han tør ikke fortælle sin læge, at han drikker et par glas vin hver dag, fordi han er bange for, at lægen siger, at det må han ikke. Sådan tror jeg, der er mange, der har det. Det er brutalt hårdt at være ærlig og lægge alle sine svagheder frem, når man ikke er motiveret til rigtigt at ændre dem. Derfor skal især diætister være "venner" og ikke behandlere. Vi ved godt, at vi spiser for meget og for usundt, og at vi knap holder os inden for de anbefalede genstande. Her er midlet ikke postevand og selleristykker på en gang. Tag en ting ad gangen og lad os bestemme tempoet. Vi forstår det ikke alligevel. Se, hvor mange der ryger, der er jeg er ikke bekendt med, at deres IQ er dårligere end resten, selv om man ud fra det parameter skulle tro det. Ok, det blev lidt længere end beregnet, men jeg håber, pointen træder frem. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
7	Var godt tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Bliver altid venligt modtaget, og de ved, hvem man er. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Det fungerer upåklageligt.	I meget høj grad

36	Rart, hvis der var en person, man kunne henvende sig til i stedet for at blive sendt fra afdeling til afdeling og selv ringe efter svar. [Kommunikation og information]	I nogen grad
3	Jeg synes ikke, jeg er blevet informeret om, hvad alle de blodprøver, jeg har fået taget, har vist. [Kommunikation og information]	I ringe grad
11	At det gennem mange år har været samme person, der stod for checket, er en god oplevelse! [Kontaktperson]	Ikke relevant for mig
28	Alt gik som det skulle.	Ikke relevant for mig
40	Dygtig læge, der havde tid til at lytte. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
5	I giver et særligt indtryk af, at I har forståelse for os. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Alt i alt en meget fin behandling.	Uoplyst
8	Sygeplejerskerne jeg mødte var meget venlige, imødekommende og grundige i deres forklaringer. De lyttede også til mig, hvilket gjorde situationen tryk og god. Sekretærerne, jeg mødte, udførte også deres arbejde med et smil. Alt i alt en god oplevelse i en situation, hvor man ofte er utryk og sårbar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Forbedring: Kommunikation patienter og læger imellem. Det kan være lidt svært at stille spørgsmål, og nogle gange bliver informationerne videregivet så hurtigt, at man ikke rigtig kan følge med. Kommunikation mellem læger og administration kunne også forbedres. Ros: Fagligt effektiv og dygtig læge NN. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Både læge og sygeplejerske gav sig god tid, så man følte, at det var en selv det drejede sig om, hvilket gav tryk for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
38	Beskrivelsen, med at vise beliggenhed og vej dertil, var perfekt. I øvrigt gik det hele som smurt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
39	Åbningstider sen eftermiddag og aften, så jeg ikke er nødt til at tage fri fra arbejde. [Fysiske rammer]	Uoplyst

Endokrinologisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	God service og tid til at snakke om problemet.	I høj grad
2	Det var en særdeles venlig og behagelig modtagelse, jeg fik og efterfølgende på stuen (efter operationen). Afdelingen skal absolut have ros, smilende og yderst venligt team. Det samme skal læge NN og hans team på operationsstuen, dejlig og afslappet atmosfære. Alt i alt særdeles positive oplevelser gennem mine mange besøg på Viborg Sygehus. Også til personalet på sår-centret. Tingene virker og har aldrig oplevet noget negativt. Tværtimod.	I høj grad
5	Jeg er glad for, at der ikke er ventetid som før.	I høj grad
9	Alt OK :-).	I høj grad
11	Har hvert andet år været tilbagevendt. Det, at det har været den samme person, [man har mødt], har været betryggende. Og at vedkommende har kunnet huske én føles rigtig godt, alt i alt en god oplevelse!	I høj grad
20	Venlig modtagelse.	I høj grad
22	Meget sødt og velforberedt personale.	I høj grad
40	Ingen ventetid. Blev kaldt ind med det samme.	I høj grad
4	Ventetiden var ikke ret lang.	I meget høj grad
10	En yderst positiv og hjertevarm modtagelse.	I meget høj grad
13	Det var svært at finde frem til stedet, da det var i det gule i stedet for på afdelingen.	I meget høj grad
14	Den var ganske fin. Lægen kender mig, og derfor føler man sig godt tilpas.	I meget høj grad
15	Har ikke noget at sige. Har kun haft gode oplevelser.	I meget høj grad
17	Jeg følte mig velkommen, sødt og smilende personale. Nævnte faktisk til en kammerat, at det var en fin oplevelse, jeg gerne ville dele med andre.	I meget høj grad
18	Vel almindelig patientventetid.	I meget høj grad
19	En handicap P-plads mere.. Der er for langt for mig oppe fra indgangen, når jeg er alene afsted.	I meget høj grad
21	Patienten før mig havde sikkert brug for lidt ekstra tid. Det er ok med så kort ventetid.	I meget høj grad
25	Det var ikke nogen lang ventetid, så det var helt ok.	I meget høj grad
28	Kun en kommentar. Alt gik hurtigt og venligt. Tak.	I meget høj grad
31	Jeg synes, modtagelse og behandling var tilfredsstillende. [Lægen var svær at forstå], men ok for mig. Min mand var med og vi kunne ved fælles hjælp forstå de svar, jeg fik.	I meget høj grad





-  35 Man får ikke besked om ventetid. I meget høj grad
-  38 Det var simpelthen dejligt at blive kaldt ind få minutter efter at være indkaldt. I meget høj grad
-  34 Jeg ventede 25 minutter. Jeg påtalte dette, men vedkommende ville ikke erkende det som mangelfuld service, men kun som "ting der sker der nu og da". Jeg venter gerne ved akutte tilfælde, men da dette langtfra er første gang, jeg oplever lang ventetid, så opfatter jeg personalets respekt for patienternes tid som værende meget lille. Det må jeg indrømme, at jeg føler mig provokeret af, så min respekt for personalet er med tiden nok heller ikke blevet større. Det er svært med konkrete forslag, fordi jeg tror, det er en kultur på afdelingen. Hvis personalet ikke har dårlig samvittighed overfor forsinkelser, så er den væsentligste faktor ikke til stede. Man kunne evt. indføre et modsat gebyr til patienten, så hvis en patient uden gyldig grund ikke kaldt ind inden for 30 minutter efter sin fastsatte tid, så skal patienten have det samme beløb, som hvis han/hun ikke dukkede op til en konsultation. En anden mulighed er at give den ansatte en bøde/straf, hvis tiden overskrides med et vist antal minutter. Dette er brugt i det private erhvervsliv, netop for at sørge for at kunden/patienten bliver betjent inden for en rimelig tid, så det kan man vel også indenfor regionen. Grundlæggende er jeg imod sanktioner, men det er også tydeligt at service ikke er opprioriteret i samme grad som i det private erhvervsliv. Og det er ikke, fordi de privat ansatte pr. natur er mere serviceminded, men yder de ikke en ordentlig service, så får de ingen løn. Det får man uanset serviceniveauet indenfor det kommunale, regionale eller statslige, og så bliver det ikke så vigtigt hos de ansatte, og så er vi tilbage ved kulturen.

Endokrinologisk Ambulatorium

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
17	Ingen mangler, følte mig vel klædt på, da jeg forlod huset.	I høj grad
24	Da jeg var sygemeldt fra mit arbejde pga. stress, ønskede jeg information om håndtering af mit blodsukker i denne situation. Det manglede jeg hjælp til at håndtere. Tror at stress påvirker blodsukkeret.	I høj grad
37	Der skal ansøges om bevilling fra sundhedsstyrelsen vedrørende min nye medicin. Derfor har jeg endnu ikke modtaget information om eventuelle bivirkninger. Lægen sagde, at jeg skulle have den bedste medicin for den svære diagnose.	I høj grad
38	Jeg manglede ingen information, men har endnu ikke modtaget resultat af undersøgelsen.	I høj grad
40	Ingen mangler.	I høj grad
21	Da jeg har gået til ambulant undersøgelse i mange år, er jeg godt informeret omkring min sygdom, [] og skal jeg noget, som jeg ikke har prøvet før, får jeg ALTID en god snak og vejledning om, hvad jeg skal gøre. [Jeg] kan også maile, så jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
27	[] gang udsat min tid til en anden dag.	I meget høj grad
29	Alt OK.	I meget høj grad
16	Jeg kunne godt tænke mig, at det var en [letforståelig] læge, som konsulterede mig, og ikke en læge, [som var svær at forstå]. Dette i nogen grad for forståelsens skyld.	I nogen grad
12	I forhold til hvad jeg konkret skulle gøre med hensyn til blodprøver og andre prøver har været meget forvirrende. Det er gået for stærkt under besøget, og selvom man får indtryk af, at man nok har forstået, hvad der skal ske, erfarer man senere, at dette ikke er tilfældet. Kommunikation mellem sekretær/administration og læge virkede også til at være mangelfuld.	I ringe grad
33	Havde fået at vide, at jeg skulle ind til min læge, hende jeg havde haft ved de forrige [] besøg, som kender mig, og som havde lagt en plan. Så hun var der. Men [jeg] kom ind til en anden, som ikke gad høre om den plan, der var lagt.	I ringe grad
3	Blev undersøgt på kryds og tværs. Fik af vide, at jeg har [], men det er jeg ikke gammel nok til at have? Hmm.	Slet ikke

Endokrinologisk Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 9	Recepten gav udtryk for dosis før samtalen. Aftalen under samtale var nedsættelse til 50 procent.	Ja
 12	Sekretæren var gået hjem efter besøget, og lægen kunne derfor ikke videregive ordentlige informationer om yderligere blodprøver. Lægen vælger selv at sende et brev ud, men da jeg møder op på pågældende sygehus for at få foretaget blodprøver, viser det sig, at han ikke har fået udtrykt sig særlig klart i brevet, eller til sekretæren stadigvæk, så jeg skal i virkeligheden have taget blodprøven på et andet sygehus. Da lægen [har fri], må laborant selv træffe beslutning baseret på mangelfuld information inde på min profil (på computeren/ i systemet).	Ja
 33	Havde flyttet besøg, så det passede med min egen læge. Noget skuffet over, jeg ikke kom ind til hende. Da vi skulle aftale operation, som jeg selvsagt er nervøs for.	Ja
 32	Sygeplejersken har meget travlt.	Uoplyst

